

Скандальные пациенты

Конфликт в КЦ

Скрипт Разговора (по телефону) Скандальные/ недовольные пациенты

Приветствие

Добрый день, стоматология "Территория"

=(Ответ): Девушка, мне ваши стоматологические услуги не понравились, я требую вернуть мне деньги за лечение зубов, я требую вернуть мне деньги за лечение зубов.

Выслушать

Дать человеку выговориться, При звонке не спорить, не оправдываться, слушать и выслушать ситуацию до конца.

Извинение + уточнение ситуации

НЕ ПЕРЕБИВАТЬ
Мне очень жаль (искренне жаль), что у Вас возник конфликт. Вы не могли бы уточнить, какое именно лечение Вам не понравилось? Мы хотим знать, чтобы довести информацию до руководства и скорее решить Ваш вопрос.

=(Ответ): Я лечила у Вас зуб, а он сейчас у меня разболелся.

Я прекрасно понимаю Ваши переживания, мы сделаем все возможное (все от нас зависящее), чтобы исправить сложившуюся ситуацию.

ДАЛЬШЕ действуем, в зависимости от ситуации

«Хорошо Мария Ивановна, а что бы Вам хотелось? Как Вы видите выход из этой ситуации?»

Если озвучивает что она хочет, соглашаемся и говорим, что мы сделаем все возможное зависящее от нас, чтобы выйти из этой ситуации

Я немедленно передам на Ваше имя информацию //РУКОВОДСТВУ и в ближайшее время свяжемся для решения вопроса. Позвольте уточнить: Ваш вопрос касается... Спасибо Вам за Вашу информацию, мы обязательно позвоним. До свидания.

Сообщить когда свяжемся? ОБЯЗАТЕЛЬНО В ТЕ СРОКИ, когда хочет пациент.

Если пациент не требует срок, то назначает сам волевым решением

Срок не тот, который решит врач, мы свяжемся!!!!!!!

Действия после разговора с пациентом, если не решились ситуацию по телефону.

1. Узнать, работаете доктор сегодня или нет? Если доктор сейчас работает в клинике:

Доктор свободен

страница 1 / 3

(с) 2026 Администратор <noreply@3072.ru smileterritory> | 2026-04-21 10:54

URL: <https://edu.smileterritory.ru/content/122/311/ru/konflikt-v-kc.html>

До

Скандальные пациенты

Подойти и сообщить доктору о ситуации

Написать на бумажке и п
в колл центр, срочно, как
Обязательно указать вре
что он не понял, решил, ч
Если доктор, на импланта
которое доктор не успеет
позвонить и предупредит
через 2 часа.
ВАЖНО!!! Чтобы пациент
вопросом!!!

В ИДЕАЛЕ, доктор должен подойти и сам перезвонить, либо стоять рядом?????

Если доктор сейчас не работает

Звоним
Пишем в вайбер

Говорим о ситуации, и сп
Если не берет трубку, то
просим перезвонить.

Записываем пациента в яПерedelку с комментариями.

Если доктор отказывается что-то делать или конфликт при участии доктора и пациен
сообщаем ст админу, управл, ДАС, ДТЕ. В первую очередь тому, кто находится в клин
Старший, должен написать в группу, о данной ситуации, для дальнейших действий

Действия при звонке конфликтного пациента в клинику

Нужно обязательно выслушать пациента.

Нужно обязательно проявить сочувствие.

Нужно проявить участие.

Пригласить на встречу

Внести в яПерedelка

При звонке не спорить, не
говорит ерунду.

«Мария Ивановна, мне оче
ситуация.» «Хорошо Мария
хотелось? Как Вы видите в
озвучивает что она хочет,
сделаем все возможное за
из этой ситуации.

"Я Вас услышала, Вы хотел
передам нашим руководит
свяжемся с Вами."

Когда надо озвучить реше
обязательно пригласить н
«Мария Ивановна, у нас ес
вопросу, и мы приглашаем
все.»

Если настаивает, чтобы оз
то говорим: «Наши правил
вопросы при личной встре
договоримся, когда Вам бу

Скандальные пациенты

Скандальный пациент по острой боли

Приветствие

Добрый день, стоматолог.
=(Ответ): Девушка, мы работаем сегодня!

Выслушать

Расскажите что вас беспокоит.
Дать человеку выговор.
При звонке не спорить.
ерунду. Не перебивать.

Присоединение + решение ситуации

Конечно постараемся решить.
Чтобы подобрать время.
вашу ситуацию, расскажем.
После того, как доктор
подойдет, сразу начнем.

Обещание перезвонить если времени свободного нет в расписании

В зависимости от диагноза.
оптимальный метод лечения.
Активная позиция администратора.
Уточнила у специалиста.
Я прямо сейчас буду у вас,
принять и перезвоню вам.

Убрать слова

обговорить время)
НЕТ
НЕ МОЖЕМ
К СОЖАЛЕНИЮ

Уникальный ID ответа: #1313

Опубликовал: : Алексей Данилов

Последние обновление: 2025-03-04 15:37