# Скандальные пациенты

# Общие фразы

**Какие фразы нужно произносить для выражения своего сочувствия пациенту по поводу случившегося:**

- «Мне очень жаль (искренне жаль), что у Вас возникла такая ситуация. Я хочу предл
- «Я очень сожалею, что Вы сейчас испытываете такие неудобства. Приношу свои изв
коллектива)»
- «Я извиняюсь за причиненные неудобства, которые Вы сейчас испытываете»
- «Очень сожалею, что мы только сейчас узнали о сложившейся ситуации. Разрешите

**Какие фразы необходимы для его уверенности в результате о том, что админ доложит руководству**

- «В любом случае, мы все сделаем все возможное (все от нас зависящее), чтобы испр
(чтобы Вы получили хороший результат)»
- «Без сомнения, каждый из нас приложит все усилия, чтобы как можно скорее испра
- «Мы подберем для Вас доктора, который оптимально подходит в Вашей ситуации (с
что приехал с учебы по данной теме, очень подробно все объясняет и т.д.»)
- «Я понимаю Ваши опасения, но смею порекомендовать Вам записаться на прием к н
практика, докторам, которые уже лечили пациента, намного легче разобраться в сит
специалистам. Мы сделаем все возможное (все от нас зависящее), чтобы исправить с
Вы получили хороший результат)

**Если пациент недоволен лечением и после всех наших аргументов прийти к нам, говорит, что будет искать помощи в других клиниках, его необходимо поставить на обзвон через месяц и описать в примечании сложившуюся ситуацию. Какие фразы нужно использовать в следующем диалоге с ним?**

Я (мы) помню о том, что Вы были недовольны качеством (результатом) проведенного лечения в нашей клинике. Но сейчас звоню убедиться, что Вы нашли специалиста, который смог Вам помочь. Вы получили такую помощь?

| | |
|---|---|
| Ответ "Да": | нужно сказать, что Вы рады за него, просто пожелать ему доброго здоровья и добавить, что мы всегда остаемся открытыми для него и будем рады помочь. |
| Ответ "Нет": | Я сожалею, что до сих пор у Вас ситуация не изменилась. Я и наши доктора обсуждали Вашу ситуацию, знаем её и мы обеспокоены Вашим здоровьем. Поэтому все же хочу предложить Вам рассмотреть вариант записаться на прием к нашему специалисту. Уверена, это позволит скорее исправит сложившуюся ситуацию! |

Уникальный ID ответа: #1318
Опубликовал: : Алексей Данилов
Последние обновление: 2025-03-05 11:41



**(c) 2026 Администратор <noreply@3072.ru smileterritory> | 2026-07-02 17:07**

URL: https://edu.smileterritory.ru/content/122/316/ru/obsie-frazy.html