Администраторы Холл

Функциональная карта администратора холл (ресепшн)

Основной функционал и задачи администратора ресепшн:

Взаимодействие с пациентом:

1.1 Прием первичных и повторных обращений пациента в клинику, назначение даты на проведение консультации согласно регламенту;

1.2 Эффективно планировать и вести задачи, пользуясь стандартами работы администратора и чек-листом;

1.3 Встреча пациентов согласно стандартам клиники;

1.4 Консультирование пациентов по услугам клиники;

1.5 В случае неявки пациента на прием: звонки пациенту и ведение переговоров с целью выяснения причины неявки, а также с предложением записаться на другое удобное время;

1.6 Соблюдение стандартов сервиса согласно политики компании;

1.7 Сбор у пациентов обратной связи.

Расчетно-кассовое обслуживание:

2.1 Расчетно-кассовое обслуживание пациентов и обеспечение надлежащих условий хранения денежных средств, подготовка к инкассированию. Ведение отчетной документации.

Ведение делопроизводства, создание и предоставление отчетов:

3.1 Оформление, подготовка и хранение необходимых документов для пациентов клиники: карточка, договор, согласия, справка в налоговую и т.д.;

3.2 Ведение журналов и отчетов клиники, согласно регламенту.

Административно-хозяйственная деятельность:

4.1 Соблюдение санитарно-гигиенических требований, норм безопасности и охраны труда;

4.2 Соблюдение стандартов внешнего вида;

4.3 Слежение за порядком в холле и на всей территории клиники;

4.4 Обеспечение корректной работы эксплуатируемых приборов и оборудования;

4.5 Принятие мер в случае возникновения любых нештатных ситуаций в

(c) 2026 Администратор <noreply@3072.ru smileterritory> | 2026-10-31 17:27

URL: https://edu.smileterritory.ru/content/27/210/ru/funkcionalʹnaa-karta-administratora-holl-resepsn.html

клинике, отслеживание их, устранение;

4.6 Помощь сотрудникам клиники и пациентам в рамках своей ответственности.

Обучение:

5.1 Ежеквартальное подтверждение квалификации через прохождение аттестаций.

Развитие:

6.1 Участие в мероприятиях отдела и компании, проводящихся в рамках кадрового резерва.

Основные навыки/знания администратора:

1. Знание анатомии челюстно-лицевой хирургии, формулы зубов, расположение околоносовых пазух, особенности анатомии зубов верхней и нижней челюсти;
2. Умение компетентно консультировать пациента по услугам и ценам клиники;
3. Знание программы "Дент" и использование ее функционала в рамках должности;
4. Работа с программами Microsoft Word и Excel, CRM;
5. Знание отличительных особенностей работы специализаций врачей;
6. Умение работать с кассовым аппаратом.

Функциональная карта “Администратор ресепшн”

Подотчетен: руководителю отдела продаж

Цель: обеспечить эффективную работу зоны “ресепшн”, оказать высокий уровень сервиса пациентам клиники

(c) 2026 Администратор <noreply@3072.ru smileterritory> | 2026-10-31 17:27

URL: https://edu.smileterritory.ru/content/27/210/ru/funkcionalʹnaa-karta-administratora-holl-resepsn.html

Администраторы Холл

Трудовая функция	Действие	Знания и навыки	Как он это делает?
Взаимодействие с пациентом	Консультировать пациентов по услугам клиники, обрабатывать первичные и повторные обращения	Актуальный прайс-лист и список специалистов клиники, знание анатомии челюстно-лицевой хирургии, формулы зубов, околоносовых пазух, особенности анатомии зубов верхней и нижней челюсти	Проходит периодически профессиональную подготовку на учебном портале, сдает тестирование на категорию, задает определенный ряд вопросов согласно показателю “чек-лист”.
	Назначать даты на проведение консультаций согласно регламенту	Работа в программе “Dent”, с пакетом Microsoft Office	Собирает необходимую информацию о пациенте, вносит ее в программу и формирует карту пациенту
	Собирать обратную связь от пациентов	Методы устного опроса, прямое обращение	Соблюдает чек-лист и показатель “забота 2.0”
Расчетно-кассовое обслуживание, документация	Производить наличный и безналичный расчет пациентов, инкассацию кассового аппарата	Работа с кассовым аппаратом, эквайринг, формирование отчетности кассового ордера	Взимает оплату по установленным услугам в соответствии с прайс-листом, оформляет рассрочку, делает выгрузку по актуальной информации из программы
	Вести бумажную(электронную картотеку), журналы и отчеты клиники	Оформление, подготовка и хранение карт, договоров, справок	Оформляет и вносит изменения в картотеку согласно регламенту
Административно-хозяйственная деятельность	Соблюдать санитарно-гигиенические требования, порядок в холле		Ознакамливается с регламентом
	Принимать меры в случае возникновения внештатных ситуаций		Отслеживать и устранять при возникновении
	Соблюдение дресс-кода		Наличие корпоративной формы

Уникальный ID ответа: #1210
Опубликовал: : Алексей Данилов
Последние обновление: 2025-03-19 12:24

(c) 2026 Администратор <noreply@3072.ru smileterritory> | 2026-10-31 17:27
URL: https://edu.smileterritory.ru/content/27/210/ru/funkcionalʹnaa-karta-administratora-holl-resepsn.html