

受講者

指導者

実施日

③ 電話対応マニュアル

A 優先度 高 ― 日常業務の基本操作と、金銭・売上管理に関わる

動画+資料	1.0 時間
実務確認	―
合計	1 時間

1 動画を見る
動画 未作成

2 この資料で確認する
動画を見ながら書き込む

3 実務で受ける
社員が横について確認

初診事前電話の基本

- 初診のご予約をいただいた方へ、事前に確認の電話を入れる。**5分以内**で終える。
- 症状は深掘りしない。当日、実際にお身体を見ながら詳しく伺う。

① 挨拶・名乗り

- 「お電話失礼いたします。佐藤接骨院スーパースポーツゼビオあすと長町店の〇〇と申します。〇〇様でいらっしゃいますでしょうか？」
- 「このたびは初診のご予約をいただき、ありがとうございます。今、**5分**ほどお時間よろしいでしょうか？」
- 「お忙しいところありがとうございます。ご予約内容と事前の確認をさせていただきますね。」

② 予約内容の確認

- 「ご予約の確認です。〇月〇日(〇)〇時から、〇〇整体でお間違いないでしょうか？」

③ 症状の軽い確認(深掘りしない)

- 「事前フォームでは、〇〇のあたりの痛みでご入力いただいていたのですが、大きなズレはないですか？」
- 話し始めた場合 → 「ありがとうございます。その点は当日、実際にお身体を見ながら詳しく伺いますね。」

④ 問診票のご案内

- 「当日の施術をスムーズに行うため、ご予約時間の**10分**ほど早めにお越しいただき、問診票のご記入をお願いいたします。」

⑤ 駐車場のご案内

- 「当日はお車でお越しでしょうか？」
- はいの場合 → 「当院はスーパースポーツゼビオあすと長町店の駐車場をご利用いただけます。お帰りの際に駐車場サービス券をお渡ししていますので、そちらのご利用が便利です。」

⑥ 締め

- 「それでは当日、しっかり状態を確認しながら進めていきます。〇〇様のご来院をスタッフ一同、心よりお待ちしております。失礼いたします。」

院内での電話対応

- 1 第一声は「はい! 佐藤接骨院です!」ワントーン高く、明るくハキハキと。
- 2 通院中の方には「お世話になっております」と一声。
- 3 相手の名前・予約時間・要件を復唱し、周囲に内容が分かるようにする。
- 4 電話後は、誰の何の要件だったかを報告する。
- 5 会計中に電話が来たら会計を優先し、対応は誰かにお願いする。

初診事前電話の6ステップ

5分以内



症状は深掘りしない。「当日、実際にお身体を見ながら詳しく伺いますね」で切り上げる

確認チェック

- ☐ 5分以内で6ステップを通して話せる
- ☐ 症状を深掘りせずに切り上げる言い回しが言える
- ☐ 問診票の案内(10分前)を伝えられる
- ☐ 駐車場サービス券の案内ができる
- ☐ 院内の電話で第一声と復唱ができる

気づいたこと・質問

実施日

年 月 日

受講者

指導者