

～受付電話対応マニュアル～

仕事でも普段の生活でも、「電話」は切っても切り離せないものです。
電話のマナーがきちんとできている人は多くないのが現状です。
敬語の使い方や営業での態度と同じで、その時だけの付け焼刃では必ずボロが出ます。
日頃からの練習や心掛が何より大切です。
もう少し言うと、いざと言う時、普段おこなっている事以上の事はできないのです。



電話対応の基本

- ・ 電話は第一声が重要です。明るくハキハキした対応をしましょう。
- ・ 電話対応は歯科医院を代表しているという自覚を持ちましょう。
- ・ 名乗る際は、はっきり、ゆっくり。聞き取ってもらえなければ意味がありません。
- ・ 先方が不在の際は、こちらからかけ直しましょう。
- ・ 相手をお待たせする時は、必ず保留ボタンを押しましょう。
- ・ 呼び出し音が鳴ったら、2回以内に出ましょう。
- ・ 誰かが電話に出ていたら、周囲の人も配慮しましょう。
(周りの話し声や笑い声は相手に聞こえるものです)

こちらから電話をかける場合

1. メモ用紙と筆記具を用意する。

2. 電話をかけても良い時間かどうかを配慮する。

始業直後や昼食時間、終業後などは相手の迷惑になります。

ただし、お昼しかかけられないのであれば、その場合は最初に「お休み中失礼致します」と言うようにしましょう。

3. 「医院名」と「姓」を名乗る。

「〇〇歯科の 〇〇と申します」と名乗り、そして「いつもありがとうございます」と感謝の気持ちを込めて挨拶します。

4. 取り次ぎをお願いする。

「恐れ入りますが、お手すきでしたら□□さんをお願いいたします」

相手が不在の時は戻る時間を伺い、こちらから再度かけ直します。

伝言を頼む場合は「恐れ入りますが、お帰りになりましたら〜とお伝え願えませんでしょうか」と丁寧をお願いします。

5. 相手が電話に出たら・・・。

挨拶と用件を伝えます。ここでもきちんと3番のように「医院名」と「姓」を名乗り、感謝の気持ちを込めて挨拶をします。

相手が忙しそうだったら、「お時間を2, 3分ほどいただけませんか？」と断った上で本題に入りましょう。

6. 重要な事は復唱する。

予約の約束をした時や、相手の連絡先を聞いた時など、重要な事は必ず復唱しメモします。

7. 終わりの挨拶をする。

「おだいじになさってくださいませ！」 「よろしく願いいたします！」

などの言葉を状況に応じて使います。

(マナーは、「お大事にどうぞ」は失礼、「お大事になさってください」が正しいそうです)

しかしここで気を抜かず、相手が電話を切ってから受話器を置きます。

(はっきり言って、「ガチャッ」と切る人の多さには驚かされます。本人に悪気は無いのはわかるのですが、外線でも内線でも、そっと受話器を置くくらいの気配りは必要だと思います)

オススメは、指でフックを押してから受話器を置く事。これならスマートに切れます。

予約の電話を受けた場合

「予約変更のお願いの連絡をしたのだけどどうなっているの？」

予約ノート・パソコンを見ても記録がない、誰も連絡を受けた記憶がない、自分から電話をかけた時は心の準備が来ていますから、記憶も鮮明ですが、かかってきた時は不意を衝かれるわけで、記録忘れや電話がかかってきたことすら忘れてしまっているのかもしれない。

もしかすると、先方の勘違いかも知れません、先生に連絡しておいてくれと言われたのを忘れた、昨日電話したと勘違いしている、怒られるのがいやで電話したことになっている、はたまた、他の人のせいになっているなど、疑えばきりがありません。

そんな行き違いを防ぐためにも、誰から電話がきて誰が受けたのかを確認しましょう。

1. すばやく受話器を取る。

コールは2回以内に出ます。

3回以上鳴ってから出た時は、必ず「お待たせいたしました」と言います。

受付が席をはずしている時に電話が鳴った場合は、知らん顔をせず、すばやく受話器を取ります。

2. 名乗る。

「はい。〇〇歯科でございます」「はい。〇〇歯科△△がお受けいたします」

午前11時までは「おはようございます。〇〇歯科でございます」

午前11時を過ぎたら「はい。〇〇歯科でございます」

3. 相手が名乗ったら挨拶する。

相手が名乗ったら、「□□様でいらっしゃいますね。お加減はいかがですか」と名前を復唱し、挨拶をします。

(必ず復唱して、聞き間違いを未然に防いでください)

4. 相手の用件を聞く。

「予約を取りたいんだけど・歯が痛いんだけど」

5. 内容に応じて担当者に伝える返事をする。

「はい。わかりました、本日診察できるかどうか、先生に聞いてまいります」

「治療内容がわかっている場合は、治療時間を先生に確認して希望の時間帯に入れる」

(診療中は、Drへの判断を仰がない場合もあります、Drと決め事をしておきます)

6. 予約ノート・パソコンに記録する。

連絡のあった日付・時間・電話を受けた人の名前で、「患者さん名・予約日、時間等」をノートに書き込または、パソコンへ入力します。

7. 自分の名前を名乗る、相手の名前を確認する。

「担当〇〇がお受けしました、◇◇様、〇時〇分のご予約になります」

初診の場合

「保険証をお持ちになって、問診表の記入などがありますので、予約時間の 5 分前までにおいでください」

「もし、お時間にお見えにならないときは、私〇〇の個人名でご連絡させていただくこともありますので、連絡先をお伺いしたいのですが」

必ず自分の名前を相手側に伝えてください。

先方の連絡をしてきた方の名前と連絡先の確認をしてください。

8. 重要な事は復唱する。

予約時間の約束をした時や、相手の連絡先などを聞いた時など、重要な事は必ず復唱しメモします。

(特に高齢者の場合、ハキハキ大きな声で、失礼にならない程度に、アポ時間の確認をおこなったほうが良いでしょう)

9. 終わりの挨拶をする。

「お大事になさってくださいませ、お待ちしております」

などの言葉を状況に応じて使います。

しかしここで気を抜かず、**相手が電話を切ってから受話器を置きます。**

- * 医院への行き方を初診の方の場合尋ねられることが多々あります。簡潔にわかりやすく説明できるようにしておくことも必要です。ホームページを利用できない方のために、ファックスできる地図があると良いかもしれません。
- * 「子供を預けられないので、連れて行ってもいいですか」と尋ねられる場合もあります。その際の対処の仕方を決めておく必要があるかもしれません。
(車椅子・介護が必要な方の対応も同様です)

患者さん以外の電話を受けた場合

1. すばやく受話器を取る。

コールは2回以内に出ます。

3回以上鳴ってから出た時は、必ず「お待たせいたしました」と言います。

受付が席を外して電話が鳴った時は、知らん顔をせず、すばやく受話器を取ります。

院内にかかってきた電話は、スタッフ全員で受けるのが原則です。

2. 名乗る。

相手に「〇〇歯科さんですか？」と尋ねさせるようでは社会人失格です。受話器を取ったらまずこちらから名乗ります。

午前11時までは「おはようございます。〇〇歯科でございます」

午前11時を過ぎたら「はい。〇〇歯科でございます」

3. 相手が名乗ったら挨拶する。

相手が名乗ったら、「□□様でいらっしゃいますね」と名前を復唱し、挨拶をします。

(復唱は聞き間違いを未然に防ぐためです。)

4. 相手が名乗らない場合は尋ねる。

相手が名乗らずに「〇〇先生、いる？」などと言ってきたら、「〇〇でございますね。失礼ですが、どちら様でいらっしゃいますか？」と丁寧に尋ねます。

(言葉遣いが乱暴だったり態度が横柄だったりする人の電話を受けると、ムカついてこちらもそれなりの対応をしてしまいたくなりますが、ここは一つ、極秘にあなたの電話対応のレベルを計るために依頼した業者とでも思って、冷静に対処しましょう。)

5. 指名されたスタッフ・Drにつなぐ。

「〇〇でございますね。かしこまりました。少しお待ち下さいませ」と、指名されたDrやスタッフ名前を相手に確認します。

同姓のスタッフがいたら、担当、性別などで特定し、間違いの無いように取り次ぎます。

6. 指名されたスタッフ・Drが休んでいる場合。

「あいにく〇〇はお休みをいただいております。明日には出勤する予定ですが・・・」と伝えて、伝言の有無を尋ねます。

7. 指名されたスタッフが院内にいるが席を外している場合。

「あいにく〇〇は席を外しております。戻りましたら、こちらからお電話いたしましょうか」と尋ねます。

8. 指名されたスタッフが診療中の場合。

「あいにく〇〇は診療中ですが、お急ぎでしょうか」と尋ねます。

急ぎではない場合は、「後ほどこちらからお電話を差し上げます」と言います。

急ぎの場合は相手の用件を簡単にまとめ、「はい」か「いいえ」で答えられるようにメモし、診療室の中に入ります。

患者さんに会釈をし、「診療中失礼いたします」と断ります。

本人のそばに寄って、メモを見せます。秘密の観点から、メモは患者さんには見せないようにしましょう。もちろん、口頭で「××様からです」なんて言うのはアウトです。

用が済んだら、患者さんに向かって「失礼しました」とおじぎをして静かに退出します。

9. 指名されたスタッフが他の電話に出ている場合。

「お待たせいたします。あいにく〇〇は他の電話に出ておりますが・・・」と伝えます。

相手が待つと言ってきたら、「それでは、少々お待ち下さい」と言って保留にします。

20秒ほど経っても電話が終わらなかったら、このまま待つかどうか確認します。

指名されたスタッフの電話が長引くようであれば、「もし、よろしければこちらからお電話いたしましょうか」と尋ねます。

電話が欲しいと言われたら、「念のためお電話番号をお願いいたします」と言って、メモを取ります。電話番号はもちろん復唱して確認しましょう。

10. 指名されたスタッフが遅刻している場合。

「本日〇〇は△時からの出勤予定になっております」

11. 指名されたスタッフが欠勤している場合。

「あいにく〇〇は本日休みをいただいておりますが、お急ぎでしょうか」

12. 自分が指名された場合。

こちらからかけた時と同じように対応します。

最後に

電話応対一つで、あなたと、そして歯科医院のイメージが決まります。
大変重要なものですから、とっさの時に落ち着いて正確に対応できるよう、常日頃から
訓練しておく事が大切です。

最後に

電話というものはテレビ電話でない限り相手の姿・態度は見えないものだと思われています。しかし、電話の向こうで相手が頭を下げながら挨拶をしていけば不思議なもので相手の誠意が伝わってきます。また、イスにふんぞり返って話をしていけば横柄な態度が見えてくるものなのです。

ですから、電話で話をするときも、言葉だけでなく、必ず姿勢を正して電話の向こうの相手と誠意を持って対応することが大切です。

