



牙科EQ

2

沙漠變綠洲

洪秀鑾

以人為先管理顧問公司總經理。有『包裝皇后』的美譽，為國內『優質服務大師』及『溝通大師』，亦是知名的企業形象顧問。她為企業團體設計的『以人為先』、『個人形象與企業形象』及『卓越服務』等課程，均廣獲各企業的一致好評與熱烈回響。

洪秀鑾涉獵的領域極廣，從社會學、心理學到教育學都是她的專長，而旺盛的創作力，更使她成為備受讀者歡迎的專欄作家，作品散見各大報章雜誌。著有《關鍵溝通》、《回到美的原點》、《回到愛的原點》、《吃喝玩樂好溝通》、《攻心服務》等書。

洪秀鑾老師特應牙橋邀稿，親自撰述牙科EQ，盼對牙醫界提升醫病關係有所助益。

那天回家，留言機裡留下一段甜美的聲音：「洪小姐！您好，我這裡是××牙科，提醒您明天一二月四日下午五點二十分來看牙齒，明天見！」

隔了一個星期，我的預約時間是二月十二日晚上九時，在前一天晚上，我仍然接到一

通「提醒」的電話，這回是親自接到，聲音依舊親切有禮：「洪小姐嗎？您在家真好！我是××牙科×××，您的約診時間是明天晚上九點，我知道您一定記得，只是確定一下，您可以準時來嗎？太好了！打擾您了！不好意思，明天等您來！」

我不知道如果您接到這樣的電話有何感想，就我而言，那是一種恩寵，一種尊重，甚至顯現診所的管理品質，以及主治醫師的人性服務。

我曾經有在大醫院掛了號，只是詢問這個號碼應該幾點到場，而遭白眼還被罵的記錄，也曾在小醫院看病事先預約，但卻在診所等一個半鐘頭無人理會的情形，更別說有人怕您忘了去看病而提前一天確認的，一家小小的診所，卻有超乎期待的頂級服務，真令人欽佩。

隔天，我準時赴約，推門進去剛好九點鐘，那位像彌勒佛的鄭醫生立刻熱烈回應：「哇！妳好準時！馬上輪到妳了！」此刻，我又看到那位可愛的助理小姐在執行她打電話給明天約診的病人的勤務，這是她每日的例行任務之一，也是維持讓「顧客」與「醫生」雙方節省時間，增進效率的必要措施。





對於我這樣一位時間管理專家，我簡直愛死了這家診所及醫生，每次從進門到離開醫院，最多不超過三十分鐘；一般到醫院看病的病患，除了身體病痛的折磨之外，另一項最大的痛苦是浪費時間，長時間等待，卻不知道要等多久，這也是一般人痛恨上醫院的道理，所以，鄭醫生感同身受，爲了不讓病患等太久，盡量請病患預約，如此，時間錯開，更容易掌握，讓約診者能在最短的時間內看完。

至於前一天電話提醒病患也由經驗中學習的，因爲某些患者臨時有事不來了，但是並沒有事先告知取消的習慣，以至於白白浪費了那段時間，別人也無法臨時遞補，對醫生、醫院都是損失，前一天打電話確認，對於忘記約診（很多人對看病有隱性健忘症）時間的病患予以提醒，對於臨時取消約會的患者給予另約時間的方便服務（真是服務到家），一舉數得。

不過，提醒患者也有技巧的，否則，腦筋好的病患會嫌你囉唆，另外，據說有些患者自己忘了，又沒接到提醒電話而責怪醫生沒盡責的，原來助理小姐打電話沒找到本人，而答應轉達的家人「忘記」了，這當然又是醫院的錯啦！所以，若非本人接聽，一律請問對方尊姓大名，以「保護」自己，免得被罵，若是留言機，則清楚留言，盡可能再打一次確定本人接到訊息。儘管如此的超級服務，還是有些得寸進尺的患者。有位小朋友懶散到家，每次約診都黃牛，有時拖了半個多月一個月還不來，總是連催帶哄幾次才勉強來一次，小孩的母親還責怪醫生說爲什麼不催得勤快一點，小孩就不至於拖得太久了，管教小孩的责任推到醫生身上了，真是天才。

鄭醫師認爲既爲約診就該守時，彈性只有五分鐘，等待超過五分鐘即非約診，如果因爲前面的病人延誤，無法準時看，他必定先取得病患諒解，此刻，他那咪咪的笑眼，福泰的笑臉，往往是化解病人心境的利器，他會恭敬地道歉，稱呼病患的尊稱，拍拍對方的肩膀，並明確告知一還必須等多久，如果對方願意等，則表示感激，若對方不能等待，則再次道歉另約時間。

有一次病人很多，前面延遲良久，有一位病患等了三十分鐘，牙疼火氣更大，他卻以謙恭幽默化解病患的不快，他說：「××先生，真

是不好意思，今天的火車從高雄開來，每站必停，每站又誤了幾分鐘，你看，真糟糕！到台北輪到你就誤了三十分鐘了，馬上到了馬上到了！」這位醫生真是EQ高手，同時也訓練員工工作完善的服務管理，如果您以爲醫生只要醫術高明就足以傲人，「顧客」理當自動上門，那就大錯特錯了，照顧病患除了醫術之外，抓緊他的心，讓他喜歡你可能更爲重要，試想，如果你討厭一個醫生，身體病痛已不可免，還要加層面對厭惡者的心理痛苦嗎？

開診所看似容易，經營成功的診所卻非易事，或許，我們該向這位診所開在偏離鬧區的「沙漠」地帶，卻生意興隆如「綠洲」的醫生學習吧！

