15 KỊCH BẢN XỬ LÝ TỪ CHỐI TRONG TƯ VẤN NHA KHOA

Tâm lý phía sau – Câu trả lời sai – Cách phản hồi phù hợp cho từng tình huống

HIỂU BỆNH NHÂN | XỬ LÝ TỰ TIN HƠN | TĂNG TỶ LỆ CHẤP NHẬN ĐIỀU TRỊ



Dành cho bác sĩ, tư vấn viên,
lễ tân và nhân sự chăm sóc khách hàng

VUDALAT | Lê Hoàng Vũ



TRƯỚC KHI BẮT ĐẦU

Cách sử dụng bộ kịch bản

> Một lời từ chối hiếm khi nói hết điều bệnh nhân đang nghĩ. "Đắt quá" có thể là thiếu ngân sách, chưa thấy đáng giá, hoặc đang so sánh với một phương án khác. "Để tôi suy nghĩ" có thể là cần thời gian — nhưng cũng có thể là cách lịch sự để kết thúc khi họ chưa đủ tin.
>
> Mỗi trang đưa ra một tình huống thường gặp, những điều bệnh nhân có thể đang nghĩ, câu trả lời nên tránh và một mẫu phản hồi để tham khảo. Hãy giữ ý chính rồi nói lại bằng giọng tự nhiên của mình.

5 NGUYÊN TẮC

Nguyên tắc trước khi xử lý

1 Không phản bác
Cảm nhận củabệnh nhân là dữ liệu cần hiểu, không phải điều cần thắng.

2 Không trả lời vội
Câu đầu tiênthường mới là lớp ngoài. Hãy hỏi thêm trước khi giải thích.

3 Không vội giảm giá
Nếu vấn đềthật là niềm tin hoặc rủi ro, giảm giá không giải quyết được gì.

4 Không hứa tuyệt đối
Điều trị y khoaluôn cầnđánh giá cụ thể. Chỉ cam kết những gì nha khoa có thể kiểm soát.

5 Không đọc như học thuộc
Kịchbảnlàđiểmtựa.Cáchnóicần thay đổi theo tình trạng và điều bệnh nhân đang lo.

Các kịch bản trong eBook giúp bạn có câu trả lời để tham khảo. Trong tình huống thật, phần khó hơn là nhận ra bệnh nhân đang vướng điều gì và chọn đúng câu để hỏi tiếp.



15 TÌNH HUỐNG · 4 NHÓM CHỦ ĐỀ

Mục lục

Giá và giá trị

01 Đắt quá em Tr. 04
02 Chỗ khác rẻ hơn Tr. 05
03 Có giảm thêm không Tr. 06
04 Tôi chỉ hỏi giá thôi Tr. 07

Trì hoãn và quyền quyết định

05 Để tôi suy nghĩ thêm Tr. 08
06 Để tôi hỏi chồng, vợ hoặc người nhà Tr. 09
07 Tôi chưa cần làm ngay Tr. 10

Nỗi sợ và niềm tin

08 Tôi sợ đau Tr. 11
09 Lỡ làm không thành công thì sao Tr. 12
10 Bác sĩ này còn trẻ, làm nhiều chưa Tr. 13

Kết quả và lựa chọn

11 Có bảo hành không Tr. 14
12 Có bền không Tr. 15
13 Tôi làm loại thường được rồi Tr. 16
14 Tôi muốn tham khảo thêm chỗ khác Tr. 17
15 Tôi từng làm nơi khác rồi nhưng không tốt Tr. 18

Từ kịch bản đến tư vấn đồng bộ Tr. 19



01 "Đắt quá em"

⚠ TÂM LÝ & RÀO CẢN NẾU CÓ

- Chi phí cao hơn ngân sách bệnh nhân dự tính.
- Bệnh nhân chưa hiểu vì sao phương án này đáng với số tiền phải bỏ ra.
- Họ đang so sánh với một mức giá khác nhưng chưa chắc hai phương án giống nhau.
- Đây cũng có thể là cách mở đầu cho việc thương lượng.

✓ NÊN TIẾP CẬN

Dạ em hiểu chị, ca điều trị lớn thế này thì việc đắn đo chi phí là hoàn toàn tự nhiên ạ.

Cho em hỏi thật, mức giá này đang hơi lệch ngân sách chị tính, hay do chị đang so sánh với một bên khác ạ?

Em hỏi không phải để ép chốt ngay đâu, mà để biết đúng điểm vướng rồi hỗ trợ gỡ, giúp chị chọn được phương án an tâm nhất ạ!

⊗ TRÁNH NÓI

"Bên em không đắt đâu chị. Giá này là rẻ so với chất lượng rồi."

Vì sao chưa phù hợp: Vì câu trả lời phủ nhận cảm nhận của bệnh nhân và khiến cuộc nói chuyện biến thành tranh luận đúng sai về giá.

→ **Bước tiếp theo.** Nếu vướng ngân sách, trao đổi phương án hoặc tiến độ điều trị phù hợp. Nếu chưa thấy giá trị, giải thích điểm khác biệt gắn với tình trạng cụ thể.



02 "Chỗ khác rẻ hơn"

⚠ TÂM LÝ & RÀO CẢN NẾU CÓ

- Bệnh nhân đang dùng một con số làm mốc so sánh.
- Họ chưa biết báo giá hai nơi có cùng vật liệu, phạm vi điều trị, bác sĩ, tái khám và chính sách chăm sóc hay không.
- Họ muốn kiểm tra cách nha khoa phản ứng khi bị so sánh.

✓ NÊN TIẾP CẬN

Dạ em rất hiểu ạ! Khi làm một ca điều trị lớn, việc chị so sánh kỹ giữa các bên là hoàn toàn hợp lý và nên làm.

Thực ra cùng tên dịch vụ nhưng mỗi bên lại lập một 'bản đồ điều trị' khác hẳn. Nếu tiện, em cùng chị đối chiếu nhanh 5 điểm: Bác sĩ chính, Vật liệu, Xử lý lâm sàng, Bảo hành và Chi phí trọn gói không phát sinh.

Như vậy mình nhìn rõ ngay hai bên có đang cùng một phương án không, rồi chị tự đưa ra lựa chọn chuẩn xác nhất ạ!

✗ TRÁNH NÓI

"Chỗ đó rẻ vì dùng vật liệu kém hoặc bác sĩ không giỏi bằng bên em."

Vì sao chưa phù hợp: Hạ thấp nơi khác khi chưa có dữ liệu làm giảm độ tin cậy và đặt bệnh nhân vào thế phải bảo vệ lựa chọn của họ.

→ **Bước tiếp theo.** Mời bệnh nhân xem bảng so sánh cùng tiêu chí; không ép họ công bố tên đối thủ hoặc chê nơi khác.



03 "Có giảm thêm không"

⚠ TÂM LÝ & RÀO CẢN NẾU CÓ

- Bệnh nhân có thói quen hỏi ưu đãi trước khi quyết định.
- Ngân sách thực sự đang thiếu một khoảng.
- Họ chưa thấy đủ lý do để trả mức giá hiện tại.
- Họ muốn biết chính sách có công bằng và minh bạch không.

✓ NÊN TIẾP CẬN

Dạ chắc chắn rồi ạ, em sẽ kiểm tra ngay chính sách ưu đãi tốt nhất cho ca của mình.

Cho em hỏi thật, về kế hoạch điều trị chị đã hoàn toàn an tâm chưa, hay điều làm mình lăn tăn nhất lúc này thực sự nằm ở ngân sách ạ?

Em hỏi để nếu còn băn khoăn chuyên môn em nhờ Bác sĩ giải thích kỹ, còn nếu chị đã duyệt phương án rồi em sẽ tập trung cân đối bài toán tài chính tốt nhất cho mình ạ!

✗ TRÁNH NÓI

"Nếu chị làm hôm nay em xin giảm thêm cho chị."

Vì sao chưa phù hợp: Giảm ngay khi chưa hiểu vướng mắc có thể làm bệnh nhân nghi ngờ mức giá ban đầu và tạo áp lực quyết định.

→ **Bước tiếp theo.** Chỉ giới thiệu chính sách có thật và trong thẩm quyền; nếu chưa rõ giá trị, quay lại phần bệnh nhân còn chưa hiểu.



04 “Tôi chỉ hỏi giá thôi”

⚠ TÂM LÝ & RÀO CẢN NẾU CÓ

- Bệnh nhân muốn sàng lọc nhanh xem có phù hợp ngân sách không.
- Họ ngại bị giữ lại hoặc bị ép tư vấn.
- Họ chưa hiểu rằng một số dịch vụ cần thăm khám mới xác định được phương án và tổng chi phí.

✓ NÊN TIẾP CẬN

Dạ chắc chắn rồi ạ, em rất sẵn lòng gửi khoảng giá minh bạch để anh/chị tham khảo ngân sách!

Chi phí bên em sẽ phụ thuộc vào 3 yếu tố: tình trạng răng thực tế, dòng vật liệu và giải pháp Bác sĩ chỉ định.

Anh/chị chia sẻ nhanh giúp em răng mình đang gặp vấn đề gì (như mất răng, đau nhức hay muốn làm đẹp ạ), em gửi ngay khoảng giá trọn gói sát nhất nhé ạ!

✗ TRÁNH NÓI

“Phải đến khám thì bên em mới báo được, chị nhé.”

Vì sao chưa phù hợp: Từ chối cung cấp bất kỳ thông tin nào dễ làm bệnh nhân cảm thấy nha khoa thiếu minh bạch hoặc cố tình giữ giá.

→ **Bước tiếp theo.** Cung cấp khoảng giá hoặc bảng giá theo chính sách nha khoa, sau đó mời khám nếu cần chẩn đoán mới xác định được phương án.



05 “Để tôi suy nghĩ thêm”

⚠ TÂM LÝ & RÀO CẢN NẾU CÓ

- Bệnh nhân còn một điểm chưa rõ nhưng chưa muốn nói thẳng.
- Họ cần thêm thời gian vì chi phí, kết quả, rủi ro hoặc thời điểm điều trị.
- Họ muốn kết thúc cuộc nói chuyện mà không bị thúc ép.

✓ NÊN TIẾP CẬN

Dạ chắc chắn rồi ạ, với một quyết định sức khỏe lớn thế này thì việc chị cân nhắc kỹ là rất nên.

Cho em hỏi thật, điều chị đang đắn đo nhất là về chi phí, kết quả điều trị, hay chị cần hỏi thêm ý kiến người nhà ạ?

Em hỏi để giúp chị gỡ trọn vẹn thắc mắc ngay tại đây, để khi về nhà chị có đủ thông tin và hoàn toàn an tâm tự quyết định ạ!

⊗ TRÁNH NÓI

“Chị còn suy nghĩ gì nữa, phương án này là tốt nhất rồi.”

Vì sao chưa phù hợp: Câu này phủ nhận nhu cầu cân nhắc và khiến bệnh nhân phải phòng thủ.

→ **Bước tiếp theo.** Gửi đúng tài liệu cho điểm còn lăn tăn và thống nhất thời điểm liên hệ lại, thay vì nhắn hỏi chung chung.



06 “Để tôi hỏi chồng, vợ hoặc người nhà”

⚠ TÂM LÝ & RÀO CẢN NẾU CÓ

- Người nhà thực sự tham gia quyết định tài chính hoặc điều trị.
- Bệnh nhân cần sự đồng thuận và hỗ trợ trong quá trình điều trị.
- Đôi khi đây là cách trì hoãn vì còn một rào cản khác chưa nói ra.

✓ NÊN TIẾP CẬN

Dạ chắc chắn rồi ạ, việc chị về trao đổi kỹ với anh/người nhà cho gia đình hoàn toàn an tâm là rất đúng đắn ạ.

Cho em hỏi thật, thường người nhà mình sẽ quan tâm nhất về độ an toàn, thời gian hay chi phí trọn gói ạ?

Em hỏi để gửi qua Zalo một 'Bản tóm tắt phương án' ngắn gọn gồm tình trạng, chi phí và bảo hành. Chị mang về trao đổi sẽ rất nhẹ nhàng, hoặc buổi sau em mời cả anh ghé cùng để Bác sĩ giải đáp trực tiếp cho gia đình mình luôn ạ!

✗ TRÁNH NÓI

“Sức khỏe của chị thì chị tự quyết được mà.”

Vì sao chưa phù hợp: Câu này xem nhẹ vai trò gia đình và có thể khiến bệnh nhân cảm thấy không được tôn trọng.

→ **Bước tiếp theo.** Cung cấp bản tóm tắt hoặc hẹn buổi trao đổi có người cùng quyết định tham dự.



07 “Tôi chưa cần làm ngay”

⚠ TÂM LÝ & RÀO CẢN NẾU CÓ

- Bệnh nhân chưa cảm nhận mức độ ảnh hưởng của tình trạng hiện tại.
- Họ đang ưu tiên việc khác hoặc chưa sẵn sàng về thời gian và tài chính.
- Họ sợ bị hù dọa để phải điều trị ngay.

✓ NÊN TIẾP CẬN

Dạ chắc chắn rồi ạ, thời điểm điều trị làm sao thoải mái nhất hoàn toàn do anh/chị chủ động quyết định.

Cho em hỏi thật, anh/chị thấy rằng hiện tại vẫn ổn chưa gấp, hay mình đang cần thu xếp thêm về thời gian hoặc ngân sách ạ?

Em hỏi để nhờ Bác sĩ phân tích đúng lộ trình: nếu theo dõi tiếp được Bác sĩ sẽ hướng dẫn chăm sóc an toàn tại nhà, còn nếu cần xử lý sớm để tránh biến chứng tốn kém về sau Bác sĩ cũng báo rất minh bạch để mình nắm rõ ạ!

✗ TRÁNH NÓI

“Không làm ngay sau này nặng lắm, lúc đó tốn gấp nhiều lần.”

Vì sao chưa phù hợp: Hù dọa bằng hậu quả không được đánh giá cụ thể dễ làm mất niềm tin và có thể vượt quá thông tin lâm sàng hiện có.

→ **Bước tiếp theo.** Đưa thông tin theo đánh giá của bác sĩ: phần nào cần xử lý, phần nào có thể theo dõi và dấu hiệu nào cần quay lại.

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

ĐỒNG BỘ TƯ VẤN NHA KHOA

NHÌN ĐÚNG
Đọc vị bệnh nhân

HIỂU ĐÚNG
Hỏi để hiểu

NÓI ĐÚNG
Trình bày giá trị



ĐỘI NGŨ CÙNG PHÁT TRIỂN | NHA KHOA PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG



08 "Tôi sợ đau"

⚠ TÂM LÝ & RÀO CẢN NẾU CÓ

- Bệnh nhân từng có trải nghiệm nha khoa không tốt.
- Họ sợ cảm giác trong lúc điều trị, sau điều trị hoặc cả hai.
- Họ thiếu thông tin về cách bác sĩ đánh giá và kiểm soát khó chịu.

✓ NÊN TIẾP CẬN

Dạ em hiểu lắm ạ! Thật ra 90% khách hàng khi mới đến phòng khám cũng đều có cùng cảm giác lo lắng này.

Cho em hỏi thật, anh/chị lo nhất là cảm giác lúc Bác sĩ thao tác trên ghế, hay sợ bị ê ẩm sau khi về nhà hết thuốc tê ạ?

Em hỏi để báo Bác sĩ ủ tê bề mặt thật kỹ và thao tác nhẹ nhàng nhất, còn về nhà cũng có sẵn lộ trình thuốc kiểm soát ê ẩm để mình hoàn toàn an tâm ạ!

✗ TRÁNH NÓI

"Không đau đâu chị, bên em làm nhẹ nhàng lắm."

Vì sao chưa phù hợp: Không ai có thể bảo đảm bệnh nhân hoàn toàn không khó chịu. Cam kết tuyệt đối dễ làm mất niềm tin nếu trải nghiệm khác kỳ vọng.

→ **Bước tiếp theo.** Ghi nhận nỗi sợ trong hồ sơ, chuyển bác sĩ đánh giá và thống nhất cách báo hiệu khi bệnh nhân cần tạm dừng.



09 “Lỡ làm không thành công thì sao”

⚠ TÂM LÝ & RÀO CẢN NẾU CÓ

- Bệnh nhân muốn biết rủi ro thực tế và cách nha khoa xử lý nếu kết quả không như mong đợi.
- Họ có thể từng thất bại điều trị hoặc nghe câu chuyện tiêu cực.
- Họ đang tìm một lời bảo đảm tuyệt đối mà y khoa không thể cung cấp.

✓ NÊN TIẾP CẬN

Dạ, em rất trân trọng sự thẳng thắn của anh/chị! Một phòng khám có trách nhiệm sẽ luôn minh bạch cả rủi ro chứ không chỉ hứa hẹn màu hồng.

Cho em hỏi thật, điều anh/chị đang lo nhất lúc này là nguy cơ biến chứng, độ bền kết quả hay trách nhiệm bảo hành của bên em nếu chẳng may có sự cố ạ?

Em hỏi để Bác sĩ phân tích rõ yếu tố nào công nghệ kiểm soát được, yếu tố nào cần lưu ý tại nhà, cùng kịch bản đồng hành để anh/chị nắm trọn bức tranh và hoàn toàn an tâm trước khi làm ạ!

✗ TRÁNH NÓI

“Bên em làm nhiều rồi, chắc chắn thành công chị nhé.”

Vì sao chưa phù hợp: Cam kết chắc chắn che giấu tính bất định của điều trị và tạo kỳ vọng không phù hợp.

→ **Bước tiếp theo.** Chuyển bác sĩ giải thích lợi ích, rủi ro, lựa chọn thay thế và kế hoạch theo dõi; không dùng tư vấn viên để cam kết kết quả lâm sàng.



10 “Bác sĩ này còn trẻ, làm nhiều chưa”

⚠ TÂM LÝ & RÀO CẢN NẾU CÓ

- Bệnh nhân đang dùng tuổi tác làm dấu hiệu thay thế cho kinh nghiệm.
- Họ cần bằng chứng về năng lực, phạm vi chuyên môn và người chịu trách nhiệm ca điều trị.
- Cách đặt câu hỏi có thể vụng, nhưng nhu cầu được an tâm là hợp lý.

✓ NÊN TIẾP CẬN

Dạ chắc chắn rồi ạ, việc tìm hiểu kỹ Bác sĩ trực tiếp làm cho mình là rất chính đáng và hợp lý.

Cho em hỏi thật, anh/chị quan tâm nhất đến kinh nghiệm làm các ca tương tự hay bằng cấp chuyên môn của Bác sĩ ạ?

Em sẽ cung cấp đúng thông tin anh/chị cần và hỗ trợ mình trao đổi trực tiếp với Bác sĩ trước khi quyết định ạ!

✗ TRÁNH NÓI

“Bác sĩ trẻ nhưng giỏi lắm, chị cứ tin bên em.”

Vì sao chưa phù hợp: Yêu cầu bệnh nhân tin mà không đưa căn cứ cụ thể thường làm nghi ngờ tăng thêm.

→ **Bước tiếp theo.** Dùng hồ sơ năng lực có thể kiểm chứng và cuộc trao đổi trực tiếp; không dùng lời khen chung chung.



11 "Có bảo hành không"

⚠ TÂM LÝ & RÀO CẢN NẾU CÓ

- Bệnh nhân sợ tốn thêm chi phí nếu phát sinh vấn đề.
- Họ muốn biết trách nhiệm của nha khoa sau điều trị.
- Họ có thể đang nhầm bảo hành sản phẩm với bảo đảm kết quả y khoa .

✓ NÊN TIẾP CẬN

Dạ chắc chắn rồi ạ, bên em luôn có chính sách bảo hành và chăm sóc minh bạch cho từng dịch vụ.

Em sẽ làm rõ ngay về thời hạn, quyền lợi hỗ trợ, trường hợp ngoại lệ cũng như lịch tái khám của mình.

Điều này giúp anh/chị nhìn rõ cam kết đồng hành lâu dài của phòng khám để hoàn toàn an tâm sau điều trị ạ!

✗ TRÁNH NÓI

"Bên em bảo hành nên chị cứ yên tâm, có gì bên em chịu hết."

Vì sao chưa phù hợp: Câu trả lời mơ hồ, dễ tạo kỳ vọng vượt quá phạm vi chính sách và bỏ qua điều kiện áp dụ n g.

→ **Bước tiếp theo.** Đưa chính sách bằng văn bản và kiểm tra bệnh nhân đã hiểu điều kiện, thay vì chỉ nói miệng.



12 "Có bền không"

⚠ TÂM LÝ & RÀO CẢN NẾU CÓ

- Bệnh nhân đang cân nhắc giá trị lâu dài của khoản đầu tư.
- Họ muốn một con số chắc chắn để giảm rủi ro quyết định.
- Họ chưa biết độ bền còn phụ thuộc tình trạng ban đầu, chỉ định, kỹ thuật, thói quen và tái khám.

✓ NÊN TIẾP CẬN

Dạ chắc chắn rồi ạ, mình hỏi kỹ về độ bền là rất đúng vì đây là khoản đầu tư lâu dài cho sức khỏe.

Thực ra tuổi thọ điều trị sẽ phụ thuộc vào tình trạng răng thực tế, giải pháp Bác sĩ chọn và thói quen ăn nhai của mình.

Em sẽ nhờ Bác sĩ tư vấn khoảng kỳ vọng sát nhất, cùng quy trình hướng dẫn chăm sóc và tái khám để đồng hành duy trì kết quả bền đẹp lâu nhất cho mình ạ!

⊗ TRÁNH NÓI

"Loại này dùng cả đời chị nhé."

Vì sao chưa phù hợp: Tuổi thọ điều trị không thể được cam kết chung cho mọi bệnh nhân và mọi tình trạng.

→ **Bước tiếp theo.** Chỉ đưa con số khi có căn cứ chuyên môn và luôn kèm điều kiện ảnh hưởng đến kết quả.



13 "Tôi làm loại thường được rồi"

⚠ TÂM LÝ & RÀO CẢN NẾU CÓ

- Bệnh nhân đang ưu tiên ngân sách hoặc chưa thấy khác biệt có ý nghĩa với mình.
- Họ sợ bị đẩy lên phương án cao hơn nhu cầu.
- Phương án thấp hơn có thể vẫn phù hợp, nhưng cần được đánh giá theo chỉ định.

✓ NÊN TIẾP CẬN

> Dạ chắc chắn rồi ạ, việc mình ưu tiên phương án vừa đủ nhu cầu là hoàn toàn hợp lý.
>
> Cho em hỏi thật, mình chọn dòng này vì muốn tối ưu ngân sách, hay vì chưa thấy điểm khác biệt nào thực sự cần thiết cho răng mình ạ?
>
> Em hỏi để so sánh minh bạch ưu - nhược điểm từng loại, giúp anh/chị chọn đúng giải pháp vừa đủ đáp ứng tốt nhất mà không bị lãng phí ạ!

⊗ TRÁNH NÓI

"Loại thường không tốt đâu, chị cố thêm chút làm loại cao cấp đi."

Vì sao chưa phù hợp: Phủ định một phương án đang được bán và thúc ép chi thêm khiến bệnh nhân nghi ngờ động cơ tư vấn.

→ **Bước tiếp theo.** So sánh trên cùng tiêu chí và để bác sĩ xác nhận phương án có phù hợp lâm sàng không.



14 "Tôi muốn tham khảo thêm chỗ khác"

⚠ TÂM LÝ & RÀO CẢN NẾU CÓ

- Bệnh nhân muốn kiểm tra lại thông tin trước một quyết định quan trọng.
- Niềm tin chưa đủ hoặc họ chưa có tiêu chí so sánh.
- Họ lo bị giữ lại nếu nói thật ý định.

✓ NÊN TIẾP CẬN

Dạ chắc chắn rồi ạ, với một quyết định điều trị lớn thì việc anh/chị tham khảo thêm là rất bình thường.

Cho em hỏi thật, mình đang muốn so sánh thêm về giá, phương án điều trị hay ý kiến chuyên môn ạ?

Em sẽ gửi bản tóm tắt tình trạng kèm vài câu hỏi gợi ý, giúp anh/chị dễ đối chiếu chuẩn xác chứ không bị lệch khi chỉ nhìn một con số ạ!

✗ TRÁNH NÓI

"Đi nhiều nơi chỉ rối thêm thôi, bên em tư vấn chuẩn rồi chị."

Vì sao chưa phù hợp: Câu này hạn chế quyền tìm hiểu và làm bệnh nhân nghi ngờ nha khoa không muốn họ kiểm chứng.

→ **Bước tiếp theo.** Cho bệnh nhân tài liệu tóm tắt và thống nhất một lần liên hệ lại; không nói xấu nơi họ định tham khảo.



15 "Tôi từng làm nơi khác rồi nhưng không tốt"

⚠ TÂM LÝ & RÀO CẢN NẾU CÓ

- Bệnh nhân đang mang theo trải nghiệm xấu và mức cảnh giác cao.
- Họ cần được lắng nghe trước khi nghe một cam kết mới.
- Họ có thể muốn nha khoa hiện tại phê phán hoặc xác nhận lỗi của nơi cũ.

✓ NÊN TIẾP CẬN

Dạ em rất hiểu ạ! Trải nghiệm chưa tốt trước đây khiến anh/chị thận trọng hơn là hoàn toàn dễ hiểu.

Cho em hỏi thật, điều làm mình thất vọng nhất ở lần điều trị trước là về kết quả, thái độ phục vụ hay chi phí ạ?

Em hỏi để báo Bác sĩ kiểm tra kỹ tình trạng hiện tại, giải thích minh bạch mọi thông tin và cùng anh/chị chọn giải pháp an tâm nhất từ bây giờ ạ!

⊗ TRÁNH NÓI

"Chắc chỗ trước làm không đúng kỹ thuật rồi, bên em sẽ làm tốt hơn."

Vì sao chưa phù hợp: Kết luận về nơi cũ khi chưa đủ hồ sơ và thăm khám vừa thiếu căn cứ vừa làm tăng cảm giác bất an.

→ **Bước tiếp theo.** Thu thập hồ sơ nếu có, khám và giải thích dựa trên dữ liệu hiện tại; tránh hứa rằng lần này chắc chắn không có vấn đề.



Xây đội ngũ nha khoa làm việc đồng bộ

Một người có thể học được vài câu trả lời hay. Nhưng nếu bác sĩ, lễ tân, tư vấn viên và CSKH hiểu khác nhau, bệnh nhân vẫn nhận được những cách giải thích khác nhau tại mỗi điểm ch ạm .

Lớp **Đồng Bộ Tư Vấn** giúp đội ngũ cùng luyện tập trên các tình huống thật tại nha khoa: nhận ra điều bệnh nhân đang lo, đặt câu hỏi phù hợp và giải thích đủ rõ để họ tự tin đưa ra quyết định.

Đội ngũ của bạn đang xử lý từ chối theo một cách thống nhất, hay mỗi người vẫn đang tự xoay xở theo kinh nghiệm?

ĐỒNG BỘ TƯ VẤN

- 4 buổi live + 2 buổi coaching ứng dụng
- 4 bonus đi kèm: phiếu đọc vị, sách ngôn ngữ chung, bộ công cụ bám sát...
- Trọn gói cho tối đa 5 nhân sự / phòng khám

4.990.000đ/phòng khám

diemcham.vudalat.com
Quét mã hoặctruy cập link để xem thông tin lớp học

Phụ trách lớp học — **Vivian** · 0967 131 884