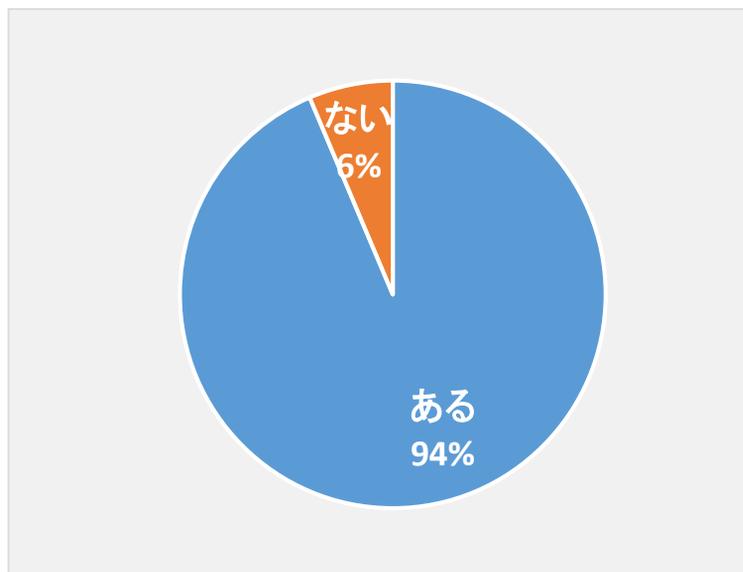


## 【Question】

「患者さんからクレームを受けたことがありますか？」

A. 1. ある 2. ない



ほとんどの先生がクレームを経験したことがあるのですね

## POINT

クレームや質問に対して誠意を持って精一杯対応し、それに対して患者さんが満足すれば、医院と患者さんとの間にそれまで以上の深い信頼関係が生まれます。

その患者さんは医院のファンになり、リピーターになり、他の患者さんを紹介してくれる可能性が高くなります。

クレームに対しては、最優先に、誠意を持って対応する事が重要です。

↓クレーム対応の注意点を知りたい方は、こちらをチェック！

## モリタ「メールマガジンスマイル+(Plus)」

これだけは知っておきたい患者さんの接遇AtoZ【6】

クレーム対応の注意点：クレームはもう怖くない！

<http://www3.dental-plaza.com/archives/881>

来月のミニアンケートもお楽しみに！