

2023年客户回访工作总结(实用6篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

客户回访工作总结篇一

医院电话回访可以促进医患沟通，提升医疗服务质量，更好的了解患者对医院各方面的意见。接下来小编为大家推荐的是医院电话回访总结，希望对大家有所帮助，欢迎阅读。

【医院电话回访总结范文一】

为加强与我院各岗位医生的沟通，了解他们思想、生活和学习情况，我们对本科、专科各岗位医生进行电话回访，更好的了解了我院员工思想动态和员工入职前折现出的一些问题。

一、调查总结

此次确定电话回访人数140人（本科人数76人，专科人数64人）。其中回访人数112人，无法回访人数28人，回访率80%，其中明确意向的99人、不来12人、辞退1人（因年龄过大）、停机13人、空号13人、未接来电2人。共流失人员40人，人员损失比率为28.5%，非可抗拒因素占20%，实际人员损失比率为8%。从通过电话回访效果来看，缩短了我院和员工的距离，加强了与员工的情感沟通。在回访中，受访员工表示感到我院对员工的关心及人性化的管理模式，表示对参加工作的期待，并表示以后的工作中和大家一起努力把医院做好、做强、做大。

二、情况分析

在此次电话回访112人中，确定不来的有12人（应届生为5人，占流失总数的42%），通过交流影响其主要原因主要是：

1、应届生待业时间长，在毕业和正式入职时间有4个月的时间差距，这造成就业的真空阶段，应届生在此阶段因为家庭的压力及更好的工作机遇，而选择先就业。

2、原有单位不放人，原有单位为留住相关稀有人才，会选择不办理手续，不给予档案，让人员走不了，动不了的状态。

4、家庭原因，在确定未来的人员中，有1位是因为照顾小孩、夫妻两地分居的原因，而放弃来我院工作。

5、对进入风险的担忧，这是指有固定工作，但未正式入职的人员，这类人员通过分析主要为对工作环境和能否医院对业务技能发展的需要的担忧。

从无法回访情况来看：

1、出现了拒绝回访：在回访的过程中有连续几天都未接回访电话，此类人员属于国内知名大学，通过可能性分析为此类人员应是已有工作，应这类岗位归为缺岗人员。

2、空号和停机：部分人员处于某种原因，在选择在预留的号码填写不存在的号码，将这部分人员归为想寻求更好的工作，但又怕留存真实信息给现工作可能带来的负面影响，对于这部分人员，我们可以选择将这部分人员继续跟踪，将其作为我们的人才储备，供医院岗位欠缺进行挖取。

三、改进措施

通过此次回访情况的分析，提出如下几个改进建议：

1、人力资源部继续和我院为未正式入职员工沟通交流，促使

他们思想稳定性，强化对我院的认同感，防止人员再次流失。

2、尽快解决编制问题，促进未到岗公立医院人员合法、合理的到我院入职，解决员工的后顾之忧。

3、对于特殊人员，如科主任、科室负责人，我们可以进一步提升待遇或增加其他福利待遇，促使特殊人才的尽快入职。

4、尽快做好部分员工配偶安置、子女安置，防止因为家庭因素影响员工不能入岗，而出现人员的流失。

5、对于原单位不放人，卡档案的情况，可以派专人与原单位沟通交流，还可以通过劳动部门的沟通，促使我院员工正常离职，按时入职。

最后通过此次电话回访，使为未入职的员工感受到医院对他们的情感，为院方和员工架好情感桥梁，体现了我院人性化、科学化的管理理念，为医院赢得声誉，更赢得人心。

【医院电话回访总结范文二】

1-3月第一季度出院病人回访工作如下：共回访4399个；

1、回访对象：

9、10、11、12月份出院病人，回访科室有：产科、儿科、妇科、肝胆外科、感染性疾病科、骨科、急诊医学科、口腔科、老年医学科、泌尿外科、神经精神内科、肾脏免疫风湿科、消化内科、中医科、普通外科、胸心神经外科、血液内分泌科、眼耳鼻喉科、重症医学科、心血管呼吸内科共20个科室。

2、回访内容：回访病人出院后康复情况，进行健康指导，例如：指导病人康复锻炼、生活起居、饮食规律、用药指导、自我保健，听取病人及家属对医院和医务人员的建议和意见，

提醒病人按时复诊等。每月月底到病房做了满意度调查，共24个科室，做回访医疗服务满意度调查，征询病人对住院期间环境卫生、护士、医生及行政人员的满意度和对本院的建议和意见。

3、回访结果：

- (1)、有145个号码错误和空号，回访失败；
- (2)、每个科室都有停机、关机、无应答等号码无法接通；
- (4)、接通电话后有少部分的认为是诈骗电话，直接挂机；
- (5)、有部分认为效果不明显，住院出院效果一样。（如：泌尿外科、血液内分泌科、眼耳鼻喉科、老年医学科等。）

4. 建议意见提出：护士说话难听；医生说话不耐烦；住院病房热水供水不足；在对病人治疗过程中，希望医生和护士完善对病人医治情况的交接工作；保护和尊重患者隐私权；联系不到主治医生等。

通过回访将影响医院不良因素降到最低，确保了医院服务质量持续改进；通过回访，针对个别突出问题及时向病人解释或表示歉意，力争得到病人的理解，也无形中将流失的病人重新争取回到医院；通过回访使病人在出院后，能够得到医护人员的关心、帮助，将我们医院的关爱直接的深入到患者的家庭从而能让医院和患者建立联系的桥梁。充分体现了患者为中心的服务理念，也为医院赢得了声誉和病源。

[医院电话回访总结范文]

客户回访工作总结篇二

为进一步加强医患沟通，延伸医疗服务，开展对出院患

者“电话回访”服务。这种做法既简便易行，又行之有效，大大增加医患双方的互动性，缩短护患间的距离，增加病人对医护人员的信任，提高医院的经济效益和社会效益，现将具体操作如下。

1、方法：

(1) 随访办设立电话回访小组，由专门人员负责，严格建立回访档案。

(2) 回访对象主要为治愈、好转、转院病人；死亡、自动出院病人不包括在内。

(3) 随访办每月将所有的《住院患者回访调查表》记录收集、整理，并进行医疗服务、住院环境的满意度跟踪调查。

2、回访护士素质要求：

(1) 回访人必须持有执业资格证，做到热情、礼貌、不与病人发生争执。

(2) 回访人要具有丰富的临床经验和扎实的专科知识，而且还要具备娴熟的沟通交流技巧和良好的语言表达能力，同时高度的责任心和奉献精神更是必不可少。

3、回访时间选择：

回访时间定于患者出院后一个月内，主要询问病人是否已经康复，并针对回家治疗过程中出现的问题给予他们所需咨询电话的帮助，征求患者住院期间对我院的医疗服务和住院环境等有何意见或建议。针对患者及家属提出的宝贵意见及时反馈给临床科室，以便他们工作的改进。

客户回访工作总结篇三

1、对出院病人的主动跟踪或病人来电咨询（1）给患者打电话时，应对患者的病情了如指掌。（2）对患者可能提出的问题应有所准备。

（3）如对患者提出的要求不能及时答复，告知患者医院给予答复的时间，并及时向相关专家联系，在规定时间内答复患者。

（4）若患者提出的疑问无法解决，可预约专家，由专家给患者诊断治疗。（5）病人跟踪范围应体现在“服务”上不能过分宣传医院让患者反感。（6）当病人因投诉表现得异常激动时，服务中心的医生应神情自如，心平气和地向病人解释，哪怕患者某些方面说得不正确，也不反驳。

2、患者跟踪服务语言规范项目(语言)

初次给病人打电话

（称呼），您好，我是某医院患者服务中心x医生，您于xx事后在我院x科住院治疗，您当时的主管医师是x医生。

当时诊断结果是x[]治疗用药x[]不知道您用药后效果如何-----（结合患者用药和症状分析），您可到我们医院来复诊，您可做x检查，看看近期的用药效果。

询问指导的结果

当病人询问某类疾病的专家情况

我院某某主任，在这方面比较有特长，该主任毕业于xx医科大学，又到x进修，发表有关这一方面的学术论文x篇-----如果您需要找某医生咨询，我可以帮您预约。

当病人投诉某医务人员时（认真倾听并做相关记录）首先感谢您及时向我们反馈意见，对于您提出的问题我们深表歉意，我们将认真总结我们工作中的不足之处，我们的处理结果——不知您对这一处理结果是否满意；或就您的问题，我将向院领导反映，三天之内给答复。欢迎您不断为我院提出宝贵的意见。

当病人询问健康问题

根据您提到的症状和检查结果，我们认为您患有——，如果您想进一步了解您的健康情况，欢迎您抽时间到医院来一趟，我院的某医生是这方面的专家，他一定会给您比较满意的答复，并为您提供合适的治疗方案。

病人询问化验单

根据您的化验单结果，我们初步估计您患有——但仍要进一步确诊，您可以抽时间到我医院做进一步检查，并要x科的x医生为您确诊一下。

询问病房床位

您提到的x科的床位暂时有空位，若您要求住院，我可帮您联系某科室，让他们给您预留床位；（或某科室暂时无床位）您可留下您的电话，我们回以最快的速度为您安排，并电话通知您。

询问药品情况

您询问的这种药品，我需要和药房联系一下才知道，您能否留下您的电话，我很快就给您回电话。

询问相关的检查项目

我院已经开展此项检查，采用的是我院进口设备，检查时间是周一至周五，检查费x□对xx疾病有辅助诊断作用。

在本院治疗后效果不佳

就考虑以下几个方面作答：

- 1、疗程不够。
- 2、生活起居没配合。
- 3、这类疾病治疗效果较慢，要有耐心。
- 4、到本院进一步检查，明确诊断，或调整药物。
- 5、推荐专家确诊，制定新的治疗方案。项目(语言)初次给病人打电话

（称呼），您好，我是某医院患者服务中心x医生，您于xx事后在我院x科住院治疗，您当时的主管医师是x医生。

我院某某主任，在这方面比较有特长，该主任毕业于xx医科大学，又到x进修，发表有关这一方面的学术论文x篇-----如果您需要找某医生咨询，我可以帮您预约。

当病人投诉某医务人员时（认真倾听并做相关记录）首先感谢您及时向我们反馈意见，对于您提出的问题我们深表歉意，我们将认真总结我们工作中的不足之处，我们的处理结果-----不知您对这一处理结果是否满意；或就您的问题，我将向院领导反映，三天之内给答复。欢迎您不断为我院提出宝贵的意见。

当病人询问健康问题时

根据您提到的症状和检查结果，我们认为您患有-----，如果您想进一步了解您的健康情况，欢迎您抽时间到医院来一趟，我院的某医生是这方面的专家，他一定会给您比较满意的答复，并为您提供合适的治疗方案。

病人询问化验单

根据您的化验单结果，我们初步估计您患有-----但仍要进一步确诊，您可以抽时间到我医院做进一步检查，并要x科的x医生为您确诊一下。

询问病房床位

您提到的x科的床位暂时有空位，若您要求住院，我可帮您联系某科室，让他们给您预留床位；（或某科室暂时无床位）您可留下您的电话，我们回以最快的速度为您安排，并电话通知您。

询问药品情况

您询问的这种药品，我需要和药房联系一下才知道，您能否留下您的电话，我很快就给您回电话。

询问相关的检查项目

我院已经开展此项检查，采用的是我院进口设备，检查时间是周一至周五，检查费x□对xx疾病有辅助诊断作用。

在本院治疗后效果不佳

就考虑以下几个方面作答：

1、疗程不够。

- 2、生活起居没配合。
- 3、这类疾病治疗效果较慢，要有耐心。
- 4、到本院进一步检查，明确诊断，或调整药物。
- 5、推荐专家确诊，制定新的治疗方案。

客户回访工作总结篇四

摘要：随着医院竞争的日趋激烈，人们选择医院就医，就象购买商品一样，不仅要求产品质量有保证，更要求有完善的售后服务。医护人员对患者的认识也正在慢慢地发生转变，对患者由传统的“被动服务”转变为进行“主动服务”。对于现代化医院这个特殊的服务行业来说，在医疗质量保证的前提下，竞争成败的关键就是服务质量，只有将各个服务环节做好，才会有利于医院的发展[1-2]。我院于2005年5月成立客户服务中心，将过去分散的各部门功能整合为一体，做好“跟踪服务”工作。我科先后利用电话回访、短信息平台开展了对出院患者回访工作，取得了满意效果，现将电话回访在工作中的应用及体会报告如下。

关键字：医院电话回访

1 对象与方法

1.1 对象 面向全院出院患者，主要对象是内、外、妇、儿科慢性病患者。

1.2 回访内容

1.2.1 健康问题评估 包括病情反馈，是否正确用药，日常生活习惯，疾病对生活的影响，心理及情绪反应，健康知识的认知水平等。

1.2.2 健康行为指导 根据回访对象存在的健康问题，有针对性地进行相关指导，包括病情解释、饮食指导、活动和休息指导、门诊复查或随访指导等。

1.2.3 心理支持 良好的情绪状态和心理适应能促使患者恢复健康，有助于生活质量的提高。在疾病的不同发展时期，患者的心理活动有不同的特点，出院恢复期的患者可能会因为病程过长、不能工作、加重了家人负担等而表现出焦虑、自责、情绪低落。回访护士应从对方的叙述中分析其心理问题，给予恰当的指导，帮助患者调整好心态，以积极的态度面对疾病和生活[2-3]。

1.3 方法 运用现代通讯手段，如电话、手机、短信平台信息机等与出院患者进行联系，回访的时间一般选择在患者出院3~7天内进行，因为出院1周之内患者病情最不稳定，对于患者的家庭自护能力还缺乏足够的经验，急需医护人员的专业指导。特殊患者根据情况适当增加回访次数。《中国教师》

《中小学教育》杂志先发表、后付费！专著、论著！可挂名主编、副主编！出书快，收费低！企鹅咨询：2423235280

1.3.1 建立规范的出院患者回访登记本，内容包括科室名称、序号、患者姓名、性别、年龄、住院号、病情诊断、出院时间、回访时间、电话号码等，均作详细记录。

1.3.2 选择经验丰富、专科知识扎实、沟通技巧和表达能力强的护师或主管护师负责电话回访工作。在规定的时间内到病案室调取出院病人资料，科主任负责监督回访质量。

1.3.3 选择恰当的时间与患者进行电话沟通联系，询问患者的愈后情况，用药效果，征求患者对医疗护理工作的满意度，同时给患者进行健康指导，并给患者及家属留下科室电话号码，以便病人有问题咨询或反馈时可直接与我们联系，并做好回访记录。对存在的问题及时与相关科室沟通联系，提出整改措施，并上报质控办，与科室当月考核挂钩。

1.3.4 把患者电话号码录入短信平台，利用短信平台对患者进行应时性健康教育和温馨提示。如产后定期复检，宝宝预防接种以及疾病预防知识等。

2 结果与分析

从2005年5月至2008年5月出院患者共29 615人次，回访患者20 793人次，无法回访8 822人次，回访率70.21%。造成回访率低的原因有以下几方面：（1）未登记电话号码：个别科室医生不询问病人联系方式，另有少数病人无电话联系方式。

（2）电话无人接听或关机、停机：电话回访过程中，由于我们在白天回访，家中出现无人接听或病人因特殊情况关机或因欠费停机等情况。（3）电话号码错误或空号：部分病人出于某种原因不愿意告诉医护人员电话号码，但碍于情面，有时留任意号码或医生护士在病人告知号码时粗心大意错写在病历上，造成号码错误和空号。（4）拒绝回访：通过了解，分三种情况，一种是病人觉得疾病已恢复，认为回访没有必要；另一种是病人正在忙于别的事务，认为回访对其产生了干扰；还有一种是回访中最常见的，是因为治疗效果不好，病人对医院存有偏见，因而拒绝回访。（5）电话回访的缺陷：不能直接面对患者和直接观察患者的反应，有的患者在电话中表达不太清楚，也有的老年患者听力差，语言沟通欠缺，从而影响交流及健康教育的效果。

3 工作体会

通过电话回访使患者在出院后，能得到医护人员的关心、帮助，将医院的关爱和健康教育延伸到患者的家庭中，能在医院与患者、医院与社会之间架起了联系的桥梁，充分体现了以患者为中心的现代服务理念，也为医院赢得了声誉，赢得了病源[1，4]。

3.1 回访护士素质要求

3.1.1 回访护士必须从患者的叙述中迅速发现患者的健康问题所在，并能给予正确的解答和指导，所以，要求护士必须具备医疗保健知识和专业技能知识，以便给病人正确的指导。

3.2.2 有娴熟的沟通交流技巧和良好的语言表达能力，回访的目的是使患者得到正确的健康行为指导，对疾病的恢复和身心健康起一定帮助，良好的沟通才能达到这一目的。

3.2 电话回访注意事项

3.2.1 注意问话方式，一些患者对自己的愈后情况非常关心，如果工作人员开口便询问患者与其疾病无关的内容，势必会引起患者的不满，因此，当电话接通时，首先要弄清楚接听人员的身份。如果是患者本人，应试探性地询问她对自己疾病的了解程度，确知其了解疾病后，可用安慰鼓励性语言，以增强其战胜疾病的信心，对于某些恶性肿瘤的病人，不可随意告知病情，以免加重心理负担，加速病情恶化[4]。

3.2.2 语气要亲切、易懂、动听，态度要诚恳和蔼，有耐心，护士在交流中切忌以教育者的姿态盛气凌人，不顾对方身心状况，草草了事。在交流开始前应先征求对方意见，询问是否方便，得到对方许可后方可进行。

3.2.3 掌握原则，注意自我保护。在回访中，护士切忌说一些大包大揽不负责任的话，结束谈话时要注意礼节，如果遇到自己不能解答的专业技术强的问题，应坦率说明，并在请教过他人后及时告知对方。

3.2.4 当得知出院后的病人正常死亡时，语言语气要注意分寸，应理解家属悲痛的心情，表示你的同情和遗憾，并告之如有什么需要我们帮助的地方，请与我们联系。

3.2.5 帮助病人了解复诊流程并及时解答患者询问。通过回访，了解了病人的真实需求，贴近了他们的生活，对于他们的提

问一一作了解答，指导他们在恢复期应注意的事项，引导他们提高自我保健意识。通过与患者的交谈，切实感受到卫生系统行风建设的成果在社会上得到了肯定，社会各界对我们工作的支持、理解。加强医患沟通，了解患者需求，征求病人对医疗护理服务的意见和建议，改进工作流程。对出院患者的病情变化、预后、注意事项等进行指导，体现了医院人性化关怀。

【参考文献】

客户回访工作总结篇五

酷猫写作精心整理了“2015年大学生实习总结范文：客户回访”，望给大家带来帮助！

实习报告范文

实习时间□20xx年11月10日——20xx年3月5日

实习地点：广西xx物流有限责任公司(客服部)

实习目的：了解广西的物流市场及学习物流工作的流程，锻炼自己的语言交际能力，培养团队精神同时将理论与实践有机的结合，并从实际中进一步学习和理解物流的内涵与外延。

公司简介：

广西xx物流有限责任公司，以下简称(xx物流)，创建于2000年7月，注册资金300万元，总公司设在广西首府——南宁。公司下设零担货运事业部、车辆管理置业部、仓储配送事业部、快递事业部、贸易事业部、客户服务部及30多个营运分公司。现有职员近400人，拥有各种车辆100多辆，仓储面积达万多平方米，是目前广西发展速度最快、最具市场潜力的物流公司之一。

物流客户服务的重要性：

物流客户服务是指物流企业为促进其产品或服务的销售，发生在客户与物流企业之间的相互行为，在向客户提供服务的过程中把价值附加到交换的产品和服务中去。xx物流致力于开展客户服务工作，公司在业务拓展、市场推广、品牌打造等方面都取得了很大的成效，为此公司决定通过不断提高物流客户服务水平，继续为客户提供最优质、最有效的物流服务，在南宁市、广西全区乃至全国树立起广泛的影响，实力打造一个优秀的物流企业形象。

随着行业观念的转变，再加上市场竞争越演越烈，如何提高客户的满意度，提高物流企业的客户服务水平，成为xx物流企业迫切需要去研究和解决的重要课题！

xx物流在客户服务中存在的问题

1、售后服务存在问题

企业要想长期盈利，走向强盛，就要赢得永久顾客，保持顾客忠诚度，提高顾客满意度。企业在实施这一举措中，满意的售后服务便是成功法宝之一。海尔、联想、长虹、格兰仕等之所以成为受消费者欢迎的品牌，有一个很重要的原因就是包括售后服务在内的优质服务做得好。xx物流的售后服务做的还是不够，没能牢固地把持客户；客户信息管理混乱，信息不统一和共享；另外，公司不能及时地想客户所想，快速反应能力差，不能提供客户所需的服务。

2、不理解与客户之间的关系

作为一个物流服务供应商，如果没有长期的客户将是一件很可怕的事情。不能真正理解到自己与客户之间的关系，在交易完成后只把其当作是单次交易，没有意识到应该与客户长期合作，也就是公司与客户间缺少建立良好战略同盟关系的

意识。

3、客户部门与客户之间缺少沟通

当一次交易结束后，企业就应该及时得到客户的态度，如客户是对自己的服务的态度是怎样的，好在哪儿，不足之处又是哪些，哪些环节需要改进。工作人员缺少工作主动性，不主动与客户进行沟通，不能及时了解客户的心声，导致了一些客户的流失。

客户回访工作总结篇六

2、通过电话回访征求病人意见和建议、接受健康咨询、满意度调查等形式多样的服务。

3、回访时一定按照电话回访语言规范与患者进行沟通，对于有关咨询，工作人员要认真回答，耐心解释，凡属专业性较强的问题，不能准确回答的，要很礼貌地告诉病人或家属找相关科室或专家咨询，并告知其电话号码。

4、深入各个临床科室和医技科室，了解他们的医疗技术和所开展的项目，为病人提供更优质的咨询和服务。

5、熟悉各科专家的特长以及出诊时间，便于给病人宣传、引荐，对症治疗疾病。

6、定期到门诊做满意度调查，定期参加行政大查房，调查住院病人的满意度。

7、负责所有出院病人的电话回访，将回访结果认真进行汇总、分析和整理，做出书面总结供院领导和有关部门决策。

8、下发患者意见采集表及每月回访通报，供职能科室和临床科室进行整改。

9、根据回访资料核算各科的满意度，做绩效考评。

XXXXXXXXXXXX 2016年12月8日