

歯科医院 Google 口コミ 返信 マニュアル

STEP 1

Word ファイルなどに口コミを書きだす

まずは、すべての口コミの内容を把握するために、Word ファイルなどに口コミの文章と投稿者の名前などをコピー & ペーストで貼り付けて、よく読みましょう。

STEP 2

書きやすいものから書いていく

内容を把握したら、まずは書きやすい口コミから返信を考えましょう。
良い口コミのほうが比較的書き始めやすいでしょう。



＼ 口コミ返信のポイント ＼

① どんな患者さんだったかを考える

実際に患者さんを思い出せば良いですが、どんな患者さんだったか見当もつかないような場合は、口コミの内容から、投稿者（患者さん）の主訴や治療について想像してみましょう。

② 口コミのようなことを直接言われたら、どう対応するかをイメージする

良い口コミも悪い口コミも、もしも面と向かってそのような事を言われたら…。
どう説明するか？ どんな言葉をかけるか？ を考えて、そのまま文章にしてみましょう。

③ 素直に丁寧に

良い口コミには「ありがとうございます！」「励みになります！」というような言葉を使い、素直に感謝の気持ちを伝えて下さい。悪い口コミには、もしこちらに否が無いとしても謝罪の言葉を伝えましょう。その上で、言うべきことは言わなければいけませんが、逆切れしていると思われるように注意が必要です。

《悪い口コミ返信例》 ※実際の返信では、もう少し具体的な要素が書けるかもしれません。

○△□様、この度は、お忙しいところ口コミを投稿いただきありがとうございます。せっかくご来院いただきましたのに、ご不安な気持ちにさせてしまい申し訳ございませんでした。当院では、患者様への説明について普段から勉強会などを開き、教育を徹底しておりますが、まだまだ至らない点もあるかと存じます。すべての皆さまにできる限り安心してご来院いただけるよう、これからも努力して参ります。この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。

STEP 3

いざ投稿！

Word ファイルに一通り返信コメントが書けましたか？では、実際に Google マイビジネスへログインして、返信文をコピー & ペーストで貼り付けて、投稿してください。くれぐれも返信先を間違わないようにしましょうね！

※Google マイビジネスのログインにはオーナー登録が必要です。ご不明点は「東京歯科経営ラボ」までご連絡下さい。

〈MAIL〉
info@tdmlabo.com

〈LINE〉お友だち追加→

〈TEL〉03-4405-6234

