**🗺️ IMPACT MAP – TÁC ĐỘNG CỦA MỖI VỊ TRÍ TRONG PHÒNG KHÁM ĐẾN TRẢI NGHIỆM BỆNH NHÂN**

**🎯 Mục tiêu cuối cùng:**

**Giúp bệnh nhân tự tin hơn nhờ nụ cười khỏe đẹp**

📍 **1. Lễ tân**
Đón tiếp thân thiện → Tạo cảm giác an tâm ngay từ bước đầu
Hướng dẫn rõ ràng quy trình → Bệnh nhân không bối rối

✅ **Tác động:** Trải nghiệm đầu vào tích cực → Bệnh nhân sẽ muốn quay lại

📍 **2. Trợ thủ nha khoa**
Chuẩn bị dụng cụ kỹ lưỡng → Ca điều trị diễn ra trơn tru
Giao tiếp nhẹ nhàng với bệnh nhân → Giảm lo lắng, sợ hãi

✅ **Tác động:** Bệnh nhân cảm thấy được chăm sóc tận tình → Gắn kết với phòng khám

📍 **3. Bác sĩ**
Chẩn đoán kỹ lưỡng, giải thích dễ hiểu
Điều trị nhẹ nhàng, đúng chuyên môn

✅ **Tác động:** Bệnh nhân tin tưởng chuyên môn → Sẵn sàng giới thiệu người thân

📍 **4. Nhân viên chăm sóc khách hàng (CSKH)**
Gọi điện nhắc lịch, hỏi thăm sau điều trị
Thu thập phản hồi – giúp cải tiến dịch vụ

✅ **Tác động:** Tăng tỷ lệ tái khám và sự hài lòng lâu dài

📍 **5. Chủ phòng khám**
Truyền cảm hứng, duy trì môi trường làm việc tích cực
Cải tiến quy trình để đội ngũ làm việc hiệu quả hơn

✅ **Tác động:** Nhân viên gắn bó → Trải nghiệm bệnh nhân đồng nhất & chuyên nghiệp

🎯 **Tổng kết:**
Mỗi người không chỉ “làm đúng việc” – mà còn **đóng góp vào cảm xúc, sự tin tưởng và sự quay lại** của bệnh nhân.