

# إحسان

إ

ابتسم، ألق التحية وعرف بنفسك  
smile , greet the patient, introduce yourself

ح

حدث المريض باهتمام و أظهر تعاطفك  
Pay attention to the patient and, show empathy

س

ساعد المريض على فهم الاجراء ومدة الانتظار  
Explain the procedure and the waiting period

ا

اجب على أسئلة المريض  
Answer the patient's questions

ن

ناقش المريض بالخطوة التالية واشكره على انتظاره  
Discuss next step with the patient and thank him for waiting

## عبارات تجنبها Not To Say

لا أستطيع

I can't, No, Policy

هذا ليس عملي

It's not my job

ليست مشكلتي

It's not my problem

لايوجد موظفين

Were short staffed

لم يخبرني أحد بوجودك

No one told me you are here

هذا ليس مريضني

That's not my patient

## عبارات قلها Say Instead

مايمكنني فعله هو

What we can do is ...

استطيع أن أدلك على شخص يساعدك

I can find the person who would

Best help you with that

اعتذر عن التأخير سوف نصل لحل لمشكلتك

I do apologize for the delay ,

lets get you settled

مالذي استطيع أن افعله لاجلك الان

What can I do for you right now

## عبارات تجنبها Not To Say

**لا أستطيع**

I can't, No, Policy

**هذا ليس عملي**

It's not my job

**ليست مشكلتي**

It's not my problem

**لايوجد موظفين**

Were short staffed

**لم يخبرني أحد بوجودك**

No one told me you are here

**هذا ليس مريض**

That's not my patient

## عبارات قلها Say Instead

**مايمكنني فعله هو**

What we can do is ...

**استطيع أن أدلك على شخص يساعدك**

I can find the person who would  
Best help you with that

**اعتذر عن التأخير سوف نصل لحل لمشكلتك**

I do apologize for the delay ,  
lets get you settled

**مالذي استطيع أن افعله لاجلك الان**

What can I do for you right now

# إحسان

**ابتسم، ألق التحية وعرف بنفسك**  
smile , greet the patient, introduce yourself



**حدث المريض باهتمام و أظهر تعاطفك**  
Pay attention to the patient and, show empathy



**ساعد المريض على فهم الاجراء ومدة الانتظار**  
Explain the procedure and the waiting period



**اجب على أسئلة المريض**  
Answer the patient's questions



**ناقش المريض بالخطوة التالية واشكره على انتظاره**  
Discuss next step with the patient and thank him for waiting

