

3年,她陪2000多位客户去医院看病

常州首位职业陪诊师郭丽丽的故事

■本报记者 赵凡 图片由受访者提供

职场名片

作为常州首位职业陪诊师,郭丽丽做得风生水起,不但在后来者的追赶中始终领跑,3年服务了2000多位客户,还让自己从陪诊师进化成了就医规划师。

职场故事

9月19日上午,郭丽丽陪着李老太去一院验血和照胸片CT。“老人家节前发烧,就是我陪着去医院检查的,当时就约好节后去复查。现在医生确认一切正常,我也终于放心了。”边说边抹了把汗,她又在微信里回复起新的预约陪诊申请。



郭丽丽(前排左二)正在陪同病人就诊

1 短视频里觅得职业机遇,成为常州首位陪诊师

大学广告设计专业毕业后,郭丽丽2019年结婚并定居常州。她做过招投标业务,天天加班没有休息日,顾不到孩子,身心压抑下很快辞职了。就在她寻找能双休的工作时,无意中刷到一个西安女孩的抖音,说做陪诊师既自由又能日入过千,让她心动不已。

她感觉这份工作很适合自己,特别是全网搜索常州还没

有先例后,她于2021年初发了自己的人生第一条抖音:在医院的背景图上,添加“常州陪诊师,代买药、代拿药、代取报告、代述病情、代预约检查、陪同就诊等字样……”“我也没想到,这条视频当天流量过万,让我当天就接到了第一单生意。”

客户是一位身边没有亲戚的孕妈。因丈夫上班,自身不方便,便请郭丽丽去妇幼保健

院代拿保胎药。郭丽丽赶了5公里路到客户家拿医保卡,再赶五六公里路到医院,拿到药后送到客户家,前后2个小时左右。收到88元辛苦钱,郭丽丽很开心,孕妈也很满意,于是一段时间后,再次预约陪着去医院做产检,所有缴费、找医生、取报告等体力活都是郭丽丽做,孕妈只需安坐等待即可,非常轻松。

2 用方便快捷、认真负责和情绪价值,换来客户信任和推荐

第一条抖音发布后的第二天,她连接5单生意,都是去儿童医药代开药并取药。为了赶时间,她骑着公公的大电动车,用了整整半天时间,把药顺利送到钟楼和新北的5位客户家中。“半天入账500元,虽然比起前辈陪诊师少了一半多,但在常州算不错了。特别是看到焦急的客户接过药后向我道谢,心里格外满足。”

此后,郭丽丽坚持每天发视频,或是给自己打个广告,或是讲述自己的陪诊经历。“我的流量逐步增加,基本条条都能过万,我的陪诊师工作就这样顺其自然地做起来了,不用我去找客户,客户会主动来找

我。我要考虑的就是如何为他们服务好,争取把新客户都发展成老客户。”

最开始的客户都是儿童和孕妇,尤其是亲属都不在身边的宝妈,一边要照顾生病的孩子,一边要完成各类就诊手续和付费,完全靠自己真是又急又累,这时郭丽丽最吸引人的陪诊价值“方便快捷”就体现出来了,相当于客户花钱雇个“称心如意”的好帮手,分担掉全部的就诊流程,自己只需抱着孩子耐心等着看医生,看完后耐心等待着把药送来就一切OK了。

第二个陪诊价值就是认真负责。郭丽丽知道医药事关健康安危,时刻提醒自己不能有半点马虎,要对客户负责,比如取药,每次都会反复核对数量和生产、有效日期。她说曾经还真的遇到过药师少给了一盒药的情况,如果当时急着送药没有及时发现,被客户误解、声誉受损还是小事,耽误了客户尤其是老年人用药就要出大事了。她的长期客户中有一对老夫妻,患有糖尿病和失眠。在外地工作的子女便请她每个月初二院

阳湖院区代开代取药。每次取药后确认无误,她在上门送药时还会不厌其烦地反复提醒:药要怎么保存(哪种必须放冰箱)、如何吃(哪两种饭前吃、分别一天多少粒)、服药后的反应有哪些……“老夫妻把医保卡都交给我代管,我必须用更认真负责的服务来回报他们的信任。”

第三个陪诊价值就是拉满情绪价值。郭丽丽曾接一位老太去看内分泌科。“她全程几乎一言不发。检查需要验尿,我问她喝热水、温水还是冷水,问了几遍都不回答,还不停地在走廊里来回地走。我只好买来3瓶矿泉水,一直跟着走,边走边哄她喝水。断断续续喝了几口,终于她要去厕所了,可还是尿不出来,问她为什么,说上厕所声音太响。”好在医生说可以回家去尿,只要及时把尿送来化验即可。终于在第二天一大早接到老太太人电话说接到尿了,她立即赶去将拿尿并送检,拿了检查报告再送回去。“我刚出电梯就见老太开了门迎接,说听到电梯里传出我的声音,还邀请我在她家吃饭,感觉就像变了个人似的。”这是郭丽丽第一次拿客户的尿去检查,也是第一次收到客户的吃饭邀请:“说明只要我真心服务就一定能换来客户的真心对待。”

3 曾经最多时的百余位陪诊师,坚持下来的已经很少了

从业以来,郭丽丽的客户中60%都是小孩(包括带孩子的父母),30%是老年人,中青年只占到10%。还有南京的客户联系她,请她去南京陪诊,但由于对当地的医保政策和流程不熟悉,她只能婉拒了邀请。

刚开始很多人把陪诊师当成黄牛或医托,郭丽丽说这完全是一种误解。黄牛是买卖和倒腾挂号的,她从来不做;医托是用话术引诱病人去某个地方看,多花了钱病还没看好,她则是实话实说,比如客户问一院、中医院的无痛检查哪个好?她会说“都好”,会把收费、离家远近等事实告知客户,由客户自己决定去哪家,绝不会有目的地引导客户去某个医院。正因为处处从客户角度考虑,才能让她一直坚持了下来。

除了要持续提供三大陪诊价值外,陪诊师还可能遇到风险。有位子女在国外的老太突发心脏病,凌晨4点被送医急救。早上6点郭丽丽接到老太

子女的委托,让去医院看看情况随时反馈。“虽然接下了,但我真的很害怕,万一老太有个不测,我肯定会被牵连,但一看到老太身边只有80多岁、走路都不方便的老伴陪着,我还是全程陪同及时向客户汇报。直到下午1点多,老太转入普通病房,我才松了一口气。”后来老太的女儿回国专程来道谢,不但把老太每月一次的复查都交给她,还请他陪便秘的老父亲去医院灌肠,“我再三问医生有没有风险,结果老先生回答说没有风险,催着快点做,我才踏实了。”

正因为她是常州首位陪诊师,又做出了名气,大家都认可,客户资源都集中在她的身上,有客户把她拉进了小区业主群主群;有客户不用家人就要她陪诊,直接转账5000元,多了留到下次陪诊用,少了就补。所以在她之后,尽管最多时常州冒出了100多个陪诊师,但能够坚持到现在的非常少。



郭丽丽(右一)专程前往相关机构学习取经

4 升级成“就医规划师”,用团队的力量服务有需要的人

随着客户越来越多样,连癌症病人都找来了,郭丽丽认为这对陪诊师的专业性提出了更高要求,作为医学门外汉的她,必须上网学习相关的护理和诊疗知识。她还专门组建了一支不到10人的陪诊师团队,其中有10年以上经验的专业护士,可以根据客户的实际情况和需求,挑选最合适的陪诊师“对症陪诊”。

她还在南京、无锡、苏州、上海都找到了合作伙伴,提供沪宁线上的陪诊一条龙服

务。客户要去这些城市的医院就诊,她会请合作伙伴提供陪诊服务。她还与某保险公司、多个体检中心建立合作关系,承包了他们提供的陪诊服务。

“通过这些努力,我把陪诊师提升成了就医规划师,为客户提供更高水平的服务,不会盲目扩大人员,而是更加精益求精,并且我的收费这几年都没有涨过,就是想保持初心,用团队的力量服务更多有陪诊需求的人们。”郭丽丽说。



郭丽丽(站立者)正在讲解陪诊业务