

학습자료 (병원근무자를 위한 CS교육과정)

1차시 병원에의 고객만족

*병원 경영진의 의지

- 고객만족 경영 선포
- 진료체계 개선
- 대기시간 단축

*병원서비스 분류

- 인적서비스 - 전화예절, 다정한 멘트, 공손한 인사
- 물적서비스 - 음료 서비스

*진료 체감 대기시간 단축을 위한 노력

- 볼거리, 읽을거리 제공
- 예상 대기 시간 안내
- 진료 팸플렛 비치

*CS의 성격

- 외형적 - CS는 실적, 매뉴얼, 격식이 중요하다.
- 상황에 맞는 적절한 응대 - CS는 제공된 서비스에 대한 고객감화가 중요

2차시 따뜻한 표정

*병원직원이 관리해야 할 외적 이미지

- 복장
- 자세
- 말투

*매러비안의 법칙에서 말하는 첫인상을 결정하는 이미지 구성 요소와 비율

- 시각적 요소(55%)
- 청각적 요소(38%)
- 말의 내용(7%)

*초두 효과

- [처음 대면하는 사람의 정보가 긍정적이나, 부정적이나에 따라서 그 사람에 대한 판단이 달라 질 수 있다.]는 효과

*웃음의 효과

- 부교감 신경자극

- 호감효과
- 엔돌핀 분비

3차시 마음을 열어주는 인사

*병원에서 사용될 수 있는 인사의 큰 3가지 종류

- 목례 (15°)
- 보통례 (30°)
- 정중례 (45°)

*인사할 때의 자세

- 여자는 왼손 위에 오른 손을 올린 공수자세로 한다.
- 남성은 달걀 모양으로 손을 가볍게 쥐고 차렷 자세를 한다.
- 발꿈치를 붙이고 앞발은 20°~30°쯤 벌린다.
- 머리만 숙이지 말고 허리와 일직선이 되도록 상체를 숙인다.

4차시 정중한 자세와 동작

*병원직장 매너-명함예절

- 상대가 읽기 좋도록 자신의 이름을 상대 쪽으로 돌려서 준다.
- 오른손으로 명함을 잡고 왼손은 가볍게 붙인다.
- 상대방의 가슴 높이로 건넨다.
- 앉아서 명함을 건넬 경우라도 테이블 위 등에 놓지 말고 반드시 손으로 건네준다.

*올지 않은 예절

- 안내자가 있는 엘리베이터의 경우 손님, 상급자, 여성, 노약자, 어린이가 먼저 타고 내린다.
- 방향 제시에서 시선은 상대의 눈→가리키는 방향 →상대의 눈 이다.
- 자기에게 편리하고 유익한 것은 상대방에게 먼저 권하고, 자신은 사양한다.
- 계단을 내려올 경우 여성이 남성보다 먼저 내려간다.

*명함을 주고 받을 때

- 명함을 건네는 위치는 상대방의 배꼽 아래 부근 정도가 적당하다.
- 명함을 건네줄 때는 자신의 이름을 상대방이 바로 읽을 수 있도록 준다.
- 앉아서 명함을 건넬 경우는 테이블 위에 올려놓아 상대가 가져가도록 한다.

5차시 신뢰감을 주는 용모복장

*시각적 이미지

- 매러비언의 법칙에서 첫인상을 결정하는 가장 큰 이미지

***신뢰감을 주는 연출법**

- 서비스업으로서 친근하면서도 튀지 않아야 한다.
- 일상 대화에서 유머를 잘 활용한다.
- 적극적인 자세와 밝은 표정을 유지한다.
- 목소리가 주는 신뢰감은 외모에서 느끼는 것보다 신뢰감이 강하다.

***병원에서의 용모 복장 연출법**

- 청결과 안전이 최우선이다.
- 전체적인 병원의 분위기와 조화로워야 한다.
- 정갈하면서도 단정한 복장을 착용한다.
- 개성보다는 전체적인 병원의 분위기와 조화를 우선시해야한다.

6차시 전화응대

***병원에서 전화 응대의 기본 3원칙**

- 정확성
- 친절성
- 신속성

***비대면 커뮤니케이션에서 가장 중요 요소**

- 어조 86%
- 단어 14%

***병원직원의 바람직한 전화응대의 기본자세**

- 긍정적인 마음상태
- 목소리 톤 조절
- 명확한 발음
- 의뢰형, 권유형의 표현

***전화응대의 기본자세**

- 목소리의 톤을 조절해야 한다.
- 명확한 발음을 유의해야 한다.
- 한사람의 불친절한 응대가 병원 전체의 이미지와 서비스의 좋고 나쁨을 좌우한다.

***전화걸기 전 계획수립**

- 용건의 제목, 내용, 말할 순서를 메모한다.
- 필요한 서류, 자료를 준비한다.
- 상대방의 소속, 성명을 미리 확인해 둔다.

7차시 대화예절

*병원 고객과의 대화에서 [잘 들어 주기]

- 적극적 경청
- 고객의 입장 이해
- 능동적 경청

*배우자 경청

- 가장 낮은 수준의 듣기를 말한다.
- 신문이나 TV를 보면서 건성으로 대충 듣는 것을 말한다.
- “어~ 알았어.”하면서 말을 줄이거나 “잠깐만, 좀 조용히 해봐”하는 식으로 말을 자르는 형태이다.

*쿠션언어

- 상대방에게 양해를 구하거나 부탁을 할 때 문장 앞에 사용하는 것으로 “죄송합니다만~” “힘드시겠지만~”, “괜찮으시다면~”등을 사용하여 상대방에게 조금 더 부드럽게 말하는 화법

*자연스러운 대화를 위한 질문 포인트

- 상대가 알아듣기 쉽도록 질문한다.
- 상대의 질문을 성의 있게 듣고 대답한다.
- 상대의 질문을 이해하지 못했다면 재 질문을 하여 내용을 명확히 이해하고 확인한다.
- 상대의 질문을 확인하고 명확한 답변을 한다.

8차시 고객관계관리

*CRM

- 고객과 관련된 병원의 내, 외부 자료를 분석, 통합하여 고객 특성에 기초한 마케팅 활동을 계획하고, 지원하며, 평가하는 과정을 의미한다.

*CRM(고객관계관리)의 특징

- 고객과의 관계, 고객 밀착도 등이 시장유지 및 확대의 핵심이 된다.
- 서비스의 질보다는 고객과의 관계의 질을 중요시한다.
- 시장점유율이 고객점유율을 중요시한다.

*CRM(고객관계관리) 설명

- 현재 병원이 가지고 있는 고객의 거래정보를 분석하는 것으로 시작한다.
- 고객의 다양한 욕구에 맞는 고객관리시스템을 개발하여 고객들에게 대응할 수 있는 병원이 성공할 수 있다.
- 고객에 관한 정보 중 의미 있는 정보를 추출한다.

*병원에서 충성고객을 확보해야 하는 이유

- 인당 직접적인 매출액과 매출 기여도를 증가시킨다.
- 충성고객은 구전을 통해 신환증가에 기여한다.

- 로열티가 높은 고객은 구매의 관성적인 성격을 유지한다.

*CRM(고객관계관리) 데이터베이스(DB)구축을 위해 필요한 고객정보

- 나이, 성별, 직업, 결혼 등의 인구통계학적 정보
- 고객별 이용 의료행위와 서비스, 이용일자 등의 거래 데이터
- 홈페이지 접촉관련 데이터

*CEM (고객 경험 관리)

- CEM 이론의 창시자이자 콜롬비아 비즈니스 스쿨의 번트 슈미트 교수다.
- 병원서비스를 경험하는 심리적 과정이나 상태를 분석해 고객을 이해하자는 이론이다.
- 병원 서비스에 대한 고객의 경험을 전략적으로 관리하는 프로세스, DATA를 말한다.
- 과정과 실행에 중점을 두고 고객이 감동적인 경험을 갖도록 해준다.

9차시 불만고객관리

*병원에서 발생하는 불만의 원인

- 병원에서 발생시키는 불만의 원인 - 담당직원의 업무지식 부족, 직언의 설명 부족, 환자에 대한 배려 부족
- 고객이 발생시키는 불만의 원인 - 환자의 착오나 감정

*불만 고객을 응대할 때

- 불만고객을 다른 고객이 없는 장소로 안내하여 앉게 한다.
- 고객의 불만을 처음 접한 직원보다는 다른 직원이 응대하는 것이 좋다.
- 틀린 주장이라도 인내하며 경청한다.

*병원의 잘못으로 인한 불만고객 응대

- 명백한 잘못인 경우 신속하고 솔직하게 사과한다.
- 직원 불친절 부분에 대하여는 충분히 공감해준다.
- 성의있는 태도와 적극적인 자세로 응대한다.

*불만고객 응대를 위한 적절한 단계

- 신속한 접수 - 사과 - 경청 - 원인분석 - 해결방안 - 대안제시 - 거듭 사과 - 감사표현

*병원고객의 불만을 해결함으로 얻을 수 있는 가치

- 병원 서비스의 문제점을 발견하고 개선하여 서비스품질을 향상시킬 수 있다.
- 불만처리를 통하여 만족한 고객은 재 구매율이 높다.
- 불만해결이 만족스러우면 주변사람에게 만족감을 홍보하여 신규고객이 창출될 수 있다.

*불만고객의 발생원인

- 무관심
- 규정핑계

- 책임전가

10차시 MOT서비스

*MOT

- 고객이 병원조직과 접촉하여 그 서비스 품질에 관하여 무엇인가 인상을 얻을 수 있는 결정적인 순간을 의미하는 용어

*MOT에 관하여

- 스페인의 '투우'경기에서 유래된 용어다.
- 모든 접점 하나하나가 모두 결정적인 순간이 된다.
- 결정적인 순간들이 쌓여 서비스 전체의 품질이 결정된다.

*고객접점에서 고객만족요소

- hard ware - 시설이나 장비, 고객이 보고 접하는 요소
- hard ware - 인테리어, 대기실 공간, 화장실, 전시물 등
- soft ware - 서비스 운영시스템, 정보 채널 등
- human ware - 직원들의 행동력과 태도, 자세

11차시 외래진료환자 서비스

*진료 대기시간이 지연될 때의 응대

- 지연상황과 사유, 지연시간 등을 미리 알려준다.
- 진료가 지연될 경우 고객이 소외감을 느끼지 않도록 응대한다.
- 체감대기시간을 줄일 수 있는 방법을 생각한다.
- 고객의 불편함을 미리 살펴 배려 받는다는 느낌을 갖게 한다.

*고객을 진료실로 호명할 때 응대

- 고객의 호칭에 주의해야 한다.
- 예의바르고 정중한 표현을 한다.
- 밝은 표정과 경쾌한 목소리로 응대한다.

*병원고객에게 설명할 때

- 필요한 검사의 종류와 목적, 시행방법 등을 자세히 설명한다.
- 진행될 치료방법과 효과를 설명한다.
- 고객의 눈높이에 맞추어 이해하기 쉽도록 설명한다.
- 수납절차, 검사실 안내 등 이해하기 쉽게 설명한다.

*체감 대기시간 단축을 위한 노력

- 편안하고 안락한 환경조성
- 다양한 음료와 오락적 요소 제공

- 동반고객을 위한 읽을거리 제공

12차시 응급진료환자 서비스

*응급실 내원 고객

- 급박한 마음으로 내원하는 환자나 보호자들이 대부분이다.
- 거동이 힘든 고객의 경우 보호자의 도움이 필요한 경우가 많다.
- 고객이나 보호자 모두 불안하고 예민한 상태다.

*응급실에 내원한 고객에 대한 응대방법

- 행정절차보다는 의료진과의 신속한 접촉을 우선시해야한다.
- 응급실 고객에게 가장 우선시 되는 것은 의료진과의 접촉이다.
- 응급실은 공개된 곳이므로 직원들은 언행에 유의해야 한다.
- 환자가 고통을 호소하는 경우, 하던 일을 멈추고 먼저 환자의 상태를 살핀다.

*응급실 내원고객 응대

- 응급환자는 우선 침대로 안내하여 행정업무를 도와준다.
- 다급한 마음을 가라앉히고 마음 편히 진료에 집중할 수 있도록 정서적 지지가 필요하다.
- 응급실은 오픈공간이라 고객의 정보에 대해 조심스런 태도를 취한다.
- 신속하고 정확한 그리고 정성을 다한 행동으로 고객을 응대한다. 무조건 미소가 중요한 게 아니라 상황에 맞게 행동한다.

*수술 전 처치로 수술 부위를 면도할 때 고객응대

- 커튼을 쳐서 프라이버시를 지켜준다.
- 면도 중 주의사항을 말하고 협조를 부탁한다.
- 면도 중에도 불편한 점이 있는지 묻고 관심을 표현한다.

*응급실에서 활력 증상 체크나 주사처치를 할 때의 고객응대

- 활력증상 체크 시 목적과 방법을 설명한다.
- 주사에 대한 목적과 부작용 등을 설명한다.
- 진행상황을 설명하고 불편하신 점은 없는지 물어본다.
- 활력증상을 체크 시 아무런 말없이 체크만 하고 결과를 알려주지 않으면 고객은 불안하고 불쾌감을 느낄 수 있다. 그러므로 항상 간단한 결과를 알려주어 환자나 보호자가 상황을 알 수 있도록 배려하는 것이 중요하다.

13차시 입원환자 진료 서비스(1)

*검사를 시행하기 전, 후 고객응대

- 검사 후 필요한 주의사항에 대해 설명한다.
- 고객에게 충분히 설명 후 궁금한 점을 여쭙는다.
- 검사 전 검사방법과 부작용에 대한 설명을 미리 한다.

- 통증이 심한 검사의 경우 어느 정도 통증이 있음을 미리 알려서 마음의 준비를 할 수 있도록 돕는다.

***혈관주사를 놓을 때 적절한 응대**

- 주사를 놓는 이유를 간단히 설명한다.
- 반복되는 실패로 인한 고객의 입장을 이해하며 양해를 구하고 다른 사람이 시술해 보는 것도 방법이다.
- 주사부위가 붓는 경우 안정시키고 즉각적인 처치를 한다.
- 정맥주사는 감염예방을 위해 일정기간이 지나면 교체해야 함을 잘 설명한다.

***입원환자가 환자인식 팔찌를 착용하는 이유**

- 수시로 이루어지는 각종 검사와 채혈 시 환자 확인
- 투약, 처치 등으로 정확한 환자의 확인
- 혹시나 있을 사고의 요소로부터 환자의 안전을 지키기 위한 수단

14차시 입원환자 진료 서비스(2)

***입원환자 투약 시 지켜야 할 사항**

- 투여되는 약물, 투여시간을 설명한다.
- 약물의 효과, 부작용에 대해 미리 설명한다.
- 동명이인이 있을 수도 있다. 여러 단계에 걸친 환자확인이 필요하다.
- 병상 이름표나 환자 팔찌 및 진찰 번호 등 여러 단계로 확인한다.

***투약 시 기본 원칙**

- 정확한 약물
- 정확한 기록
- 정확한 교육
- 정확한 용량
- 정확한 통로
- 정확한 시간
- 정확한 환자

***어린이에게 투약 시 고려할 사항**

- 단맛이 나는 약물을 투여한 다음에는 구강 위생상태를 확인한다.
- 경구약은 먹기 좋은 달콤한 액체 타입도 좋다.
- 주사바늘을 뺀 주사기를 이용하면 혀 안쪽 깊숙한 부위까지 약물을 투여할 수 있다.
- 우유나 오렌지 주스 같은 식품에 약물을 섞어서 주는 것은 좋지 않다.

15차시 수술환자 서비스

***외과적 손씻기**

- 끼고 있던 반지나 팔찌를 뺀다.
- nail file로 손톱 밑을 깨끗이 한다.
- 베타딘용액을 묻힌 솔에 물을 묻혀 닦는데, 손의 위치는 팔꿈치 높이보다 위로 한다.
- 손톱과 손가락 사이를 세심히 닦되 각 손가락을 네 개의 면으로 보고 솔질을 한다.

- *수술이 예정시간 보다 지연될 때 상황을 물어오는 보호자들에게 옹은 응대
- 수술이 지연되는 원인을 알아보고 잘 설명한다.

16차시 중환자 서비스

*중환자실 (집중치료실)

- 상태가 위중하거나 수술 후 관찰이 필요한 환자들을 대상으로 한다.
- *수술 후 즉시 중환자실에 입실한 환자의 면회를 보호자가 요청하는 경우
- 환자의 상태가 면회 가능하다면 요청에 응하도록 노력한다.
- 면회가 되지 않는다면 그 이유를 충분히 설명한다.
- 환자를 걱정하는 보호자의 마음과 치료를 위한 의료진의 입장 차이를 잘 풀도록 애쓴다.

17차시 내부직원 서비스

*상대와의 전화예절에서 고려해야 할 사항

- 전화는 즉시 받는 것이 좋다. 세 번 이상 벨소리가 울린 후에 받을 때에는 "늦어서 죄송합니다"하고 전화를 받는 것이 예의이다.
- 담당자가 바쁠 경우 옆 사람이 받아도 무방하다.
- 수화기를 들면 직장 이름을 밝히고 인사부터 한다.
- 수화한 내용이 분명하지 않을 때는 양해의 말을 한 뒤 재확인한다.

*병원내 동료와 원활한 의사소통의 방법

- 상대방의 입장을 먼저 고려한다.
- 대화의 내용을 잘 이해하지 못한 경우는 확인하여 오해의 소지가 없도록 하는 것이 좋다.
- 이야기 하는 사람에게 집중을 한다.
- 말을 할 때는 너무 빠르거나 느리지 않게 상대방의 속도에 맞춘다.

18차시 외부직원 서비스

*명함예절

- 아랫사람이윗사람에게 먼저 건넨다.
- 명함은 선 자세로 교환하는 것이 예의에 맞다.
- 명함은 명함집에 넣어 필요시 바로 꺼낼 수 있게 준비한다.

***명함을 주고 받을 때의 유의사항**

- 아랫사람이윗사람에게 먼저 건넨다.
- 소개의 경우는 소개받은 사람이 먼저 건넨다.
- 상대가 두 사람 이상일 때는 윗사람에게 먼저 건넨다.
- 명함을 받을 상대가 읽기 좋도록 상대방이 보아 바로 보이게 건네야 한다.

***외부손님을 안내할 때의 예절**

- 위치를 알릴 때는 손가락을 가지런히 모아 방향을 알린다.
- 엘리베이터 이용 시 안내자가 먼저 탑승하여 고객을 안내한다.
- 가끔 뒤를 돌아보아 고객의 발걸음과 맞춘다.
- 계단을 내려올 때는 안내가 앞에 서고 고객은 뒤에 선다.

19차시 병원 서비스맨으로 성공 더하기

***스트레스 단계에 따른 반응**

- 경고반응 - 교감신경계가 흥분을 한다. 가슴이 두근거리고, 호흡이 가빠진다.
- 소진단계 - 육체적, 정신적으로 병이 생기게 된다.
- 저항단계 - 적응을 하려하거나 저항을 하게 된다.

***스트레스를 풀기 위한 생활습관 관리**

- 규칙적인 생활과 건전한 생활리듬을 유지한다.
- 운동과 균형 잡힌 식사를 한다.
- 매사에 긍정적인 태도가 중요하다.

20차시 우리 병원만의 행복한 CS문화 만들기

***통하는 직장을 만들기 위해 필요한 것**

- 통하려면 먼저 상대방을 알고 서로 이해해야 한다.

***긍정적인 마인드를 갖기**

- 프로이트는 3천번 이상 세뇌를 했을 때 긍정의 의식화가 실현된다고 주장한다.
- 무의식 중의 부정적인 부분을 긍정으로 전환시키는 것을 말한다.
- 긍정을 실천하기 위해 질문이나 요청에 대해 yes부터 대답해 본다.
- 긍정의 마인드를 가지면 타인으로부터 존경받게 된다.

***병원에서 아침 CS조회의 주제**

- 칭찬으로 직원들의 사기를 돋운다.
- 성공신화를 이야기 한다.
- 웃음으로 마무리 한다.
- 자신감을 불어넣을 수 있는 이야기로 시작한다.

*통하는 병원이 되기 위해 필요한 조건

- 상대를 알고 이해한다.