

강의계획서

과정명	병원 근무자를 위한 CS교육과정		
강의이미지		내용전문가 소개	[권영미] - 카톨릭대학교 보건학석사 학위
학습시간	21시간	1일 수강 제한	1일 8차시만 수강 가능
과정개요	병원코디네이터의 역할인 리셉션을 포함한 접수 고객응대, 대기관리, 환경관리, 전화 응대, 기본 상담 등의 많은 업무에 대해 학습하여 병원코디네이터가 병원에서 중요한 역할을 담당한다는 긍지를 가질 수 있도록 학습한다.		
학습목표	<ol style="list-style-type: none"> 1. 고객접점에서의 병원 종사자들의 이미지 메이킹 방법과 상황별 표정연출에 대한 습득을 습관화 합니다. 2. 고객 서비스를 실천하는 병원 종사자들이 서비스의 바른 자세를 생활화 할 수 있도록 합니다. 3. 입원실 환자나 보호자에 대한 상황별 대응자세를 습득합니다. 4. 수술실이나 중환자실은 환자관리나 감염위험에 대한 세세한 주의가 요하는 곳임을 이해하고 그에 맞는 고객 대응에 대한 올바른 자세를 습득합니다. 5. 외래 환자 뿐만 아니라 내부직원 상호간에도 서비스의 중요성을 인식하고 상황별 예절에 대해 올바르게 습득합니다. 6. 자신의 직장에 대한 자부심을 고양하고 효율적인 CS 활동을 통하여 신나는 직장을 만들어 갑니다. 		
학습대상	병원을 포함한 의료기관의 모든 근무자 의사, 간호사, 병원 행정업무 종사자 등		

평가기준

평가항목	진도율	중간평가	최종평가	과제	총점
평가비율	100%	-	-	-	-
응시조건	-	강의 강 이후	진도율 100% 이상	-	-
수료조건	80%이상	-	-	-	-

중간평가 문항수

문항	배점	총점
5문제	20점	0

최종평가 문항수

객관식	객관식배점	단답형	단답형배점	서술형	서술형배점	총점

20개	4점	-	-	1점	20점	100점
-----	----	---	---	----	-----	------

학습내용

차시	내용	총 페이지 수
1차시	병원에서의 고객만족	18 페이지
2차시	따뜻한 표정	20 페이지
3차시	마음을 열어주는 인사	19 페이지
4차시	정중한 자세와 동작	18 페이지
5차시	신뢰감을 주는 용모복장	18 페이지
6차시	전화응대	21 페이지
7차시	대화예절	19 페이지
8차시	고객관계관리	23 페이지
9차시	불만고객관리	20 페이지
10차시	MOT 서비스	20 페이지
11차시	외래진료환자 서비스	19 페이지
12차시	응급진료환자 서비스	24 페이지
13차시	입원환자 진료 서비스(1)	25 페이지
14차시	입원환자 진료 서비스(2)	22 페이지
15차시	수술환자 서비스	25 페이지
16차시	중환자 서비스	30 페이지
17차시	내부직원 서비스	22 페이지
18차시	외부직원 서비스	20 페이지
19차시	병원 서비스맨으로 성공 더하기	19 페이지
20차시	우리 병원만의 행복한 CS문화 만들기	19 페이지