

교정 Staff을 위한 강의

환자가 환자를 불러오는 병원 그것이 고객사랑, 고객만족 병원이다

공 승 주

Trust & Education 대표

1. 나의 행복, 동료의 행복, 환자의 행복.. 출발이 중요하다.
: 모티베이션을 통해서 병원의 하루를 지금보다 더 적극적으로 긍정적으로 보낼 수 있도록 개인 전략을 세우고 구성원들과 공유한다.
2. 우리의 생각, 그들의 생각, 다를 수도 있다.
: 환자들을 감동시킬 수 있는 요소를 찾고 실천하기는 그리 어려운 것이 아니다. 환자들의 생생한 의견을 통해서 그동안 어렵게 느껴졌던 환자감동 포인트에 대한 견해를 정리해본다. 그리고 친절의 수위도 조절해 본다. 환자에게 어필할 수 있는 친절은 병원에서는 다르게 정의될 수 있다.
3. 환자가 병원에서 경험하는 9가지가 모든 것을 결정한다.
: 환자들이 병원에 대해서 평가하는 기준은 9가지로 분류될 수 있는데 9가지 항목을 점검하고 매달의 목표를 세워본다. 9가지 요소는 병원의 미션과 관련되며 미션을 통일해 가는 과정에 대한 안내를 포함한다.
4. 환자는 무대만을 보지만 무대를 결정하는 것은 무대 뒤의 프로세스이다.
: 병원의 Front Stage와 Back Stage에서 일어나는 일들은 무엇인가, Front Stage를 위한 Back Stage가 제대로 관리되기 위해서 우리는 무엇을 해야하는가에 대해서 알아본다.
5. 프로페셔널이 되고 싶은 그대, 무엇부터 준비해야 하는가?
: 프로들은 다르다. 병원에서도 마찬가지이다. 병원 지식 근로자들은 무엇이 다르며 다른 병원에서는 어떤 성과를 만들어 내고 있는가 벤치마킹 할 수 있는 시간을 갖는다.