

# 치과진료와 성공적인 Marketing

오늘날 치과의사수의 증가와 사회정세의 변화등에 따라 치과병원의 경영은 매우 어려운 상태라고 생각된다.

근면하고 유능한 Staff만 있으면 원활한 경영이 가능하던 시대는 지나가고 환자층에 대해 계획적이고 System화된 Approach가 필요하게 된 시대가 왔다. 우리가 연재하고자하는 목적은 치과병원을 성공적으로 경영하기 위한 치과의 marketing 개념을 어떻게 실무에 활용할 것인가를 참고로 하는데 목적이 있지 치과병원 경영의 개념론이나 경영의 교과서는 결코 아닌만큼 스스로 자신에 맞는 Marketing을 입안하는 것이 무엇보다도 중요하다고 생각된다. 본 연재물의 원제는 미국 ADA가 제안한 "Dental Marketing Planner"로 신규 개원의나 기존 개원치과의사들에게 치과경영에 관해서 조금이라도 이해의 폭을 넓혔으면 하는 기대로 편집된 것을 (주)신흥이 要點만 발췌 제공한 것을 4, 5회로 나누어 連載할 예정이다. ...<편집자 주>

## IV. 환자관리

새로운 환자가 최후에 만나는 사람은 치과의사이다.

환자는 우선 예약을 하기위해 전화를 한다. 그리고 내원했을때 최초로 만나는 부분이 접수부. 그리고 진료대로 안내하는 조수. 그리고 최후에 의사와 접하게된다. 환자는 치료를 받을때까지의 단계에서 그 의사의 인상을 나름대로 파악한다.

처음의 전화 접촉시의 인상으로 내원할것인가가 결정된다. 내원한 후 접수부에서의 정중한 대응으로 인상을 좋게하고 치과 위생사와 조수의 풍부한 지식, 알기쉬운 답변으로 신뢰를 높여야 하며 최종적으로 의사와 진료태도가 결정타가 된다.

위의 각 단계에서 친절함 인상을 받지 못할때 환자는 다른 병원을 찾게되는 것이다.

### 치과의사와 환자와의 관계

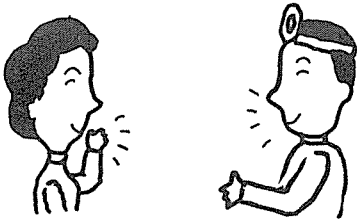
환자의 통원목적은 2가지가 있다.

첫째는 정확한 진단과 적절한 치료이고, 둘째는 치료에 대한 공포와 불안감을 제거하고 싶다는 것이다. 환자의 입장에서 볼때 첫번째는 당연한 내용이고 두번째의 정신적 측면이 중요한 것이다. 환자와의 의사소통이 좋고 나쁨이 개업의 성공 여부를 결정하는 관건인 것이다.

●치료중에는 상호 Communication이 물리적으로 불가능하므로 Communication을 위한 시간을 준비할 필요가 있으며 말이나 손짓, 몸짓, 표정등을 매개 수단으로 한다.

●말하는 기법, 듣는 기법을 익힐 필요가 있다.

환자와 의사소통을 원활하게 하기 위한 8가지 방법.



1. 진료후에는 환자와의 대화내용을 메모하여 다음 진료시 대화를 계속적으로 진행시켜 인간적인 관계를 맺어간다.
2. 환자에게 납득시켜야 할 중요한 내용들을 메모하여 두고 대화하는 방법을 바꾸어 설명하여 본다.
3. 환자를 따뜻하게 대하고 대화시 일방적으로 말만하지 말고 시선을 환자에게 집중시킨다.
4. 시선이나 몸짓, 손짓등 말 이외의 의사전달 매개체는 신뢰를 증대시킨다.
5. 대화는 천천히, 부드럽게 그리고 소리를 높이지 않는다.
6. 진료내용을 설명할때 이해하기 쉽게 그림을 사용하고 전문적인 용어는 가급적 사용하지 않는다.
7. 행동과학적 연구에 의하면 환자는 사전에 설명을 들었을때 공포심을 덜 느낀다. 치료단계를 설명하고 기구의 기능을 이야기하여 치료중에 느끼는 감각상의 변화를 알려줌으로서 환자를 편안하게 한다.
8. 치료가 끝났을때는 치료후의 효과를 설명한다. 치료전후 대화의 시간을 준비한다. 치료전의 대화는 환자를 느긋하게 하고 후의 대화는 차후의 내원을 쉽게 한다.

### Staff과 환자와의 관계

환자와의 접촉을 위한 구체적 방법을 Staff과 의논하여 결정한다.

#### ●전화내용

- 새환자의 예약 취급방법
- 어린이, 다혈질환자, 특수환자를 대하는 방법
- 새환자 접대방법
- 치료비 청구, 징수방법

예비환자는 대부분 최초의 전화접촉에서 모든것을 결정하므로 이에 대해 전문가로부터 교육을 받는 것이 좋다. 공포심이 많은 환자를 내원케하는 것은 의사 이외의 Staff이 큰 역할을 하므로 Staff을 교육시킬 필요가 있다.



Staff과 환자와의 관계를 개선하면

- 진료가 효율적으로 되고 환자의 신뢰를 얻는다.
- Staff이 스스로 병원의 발전에 공헌하고 있다는 자부심을 가지게 된다.
- 주어진 역할에 대한 목표관리가 가능하다.
- 병원내의 분위기를 좋게하고 Communication을 원활하게 한다.

치과의사와 Staff과의 관계가 개선 되면

- 병원의 환경이 조화를 이루고 내원 환자에게 좋은 인상을 준다.
- Staff자신이 병원 발전에 공헌하고 있다는 자부심을 갖게한다.
- Staff이 새 환자의 소개의 주요한 원천이 된다.
- Staff이 Marketing활동에 적극적으로 참여

하게 된다.

### 치과의사와 Staff의 관계 개선책

개업이념-장단기 목표를 Staff에게 주지시킴.

각 Staff에게 방향성을 부여하고 정기적으로 역할 및 목적을 설명하고 목표를 부여할 필요가 있다.

- Staff이 안고있는 문제나 요구에 대해 주중 관계가 아니라 인간과 인간의 만남으로 파악하고 Staff으로서는 평등하게는 아닐지라도 공평하게 취급받고 싶어한다는 것을 알아야 한다.

성장의 기회를 부여함.

새로운 경험을 축적시킬 기회를 부여해야 하며 Staff은 성장하고 배우고 싶어한다는 것을 알아야 한다.

- 자주성, 독립성을 부여하여 신뢰받고 있다는 의식을 심어준다.
- 권한을 정하여 독단적인 보스지배나 일관성 없는 관리형태를 해소하고 Staff으로부터 아

이디어를 제공받고 협력을 얻는다.

- 의미있는 임무를 부여하여 일에 대한 성취감을 고취시킨다.

Staff과의 우호적인 관계는 Marketing계획의 중요한 요소이므로 병원관리 세미나에 참가시키는 것이 좋다.

### 성공적인 Marketing을 위한 Staff관리

1. 정기적으로 Staff과 Marketing추진상황을 검토하고 개선방안을 협의한다.
2. 계획을 실시하는데 있어 Staff에게 구체적 역할을 부여한다.  
예를 들면 새환자 대응법, 개업팸플릿 제작, 환자와의 Communication에 사용하는 서식등의 개발에 관한 역할을 부여한다.
3. 보너스 등의 방법으로 새 환자를 소개하고 계속적으로 유지시킨 Staff의 노력에 적당한 보상을 한다.
4. Staff에게 직책을 주어 친구등 주위사람에게 대해 비즈니스 역할을 하게하면 효과가 있다.

\* 다음 號에는 “장소의 선정”으로서 1. 신규개업에 따른 장소선정시 고려사항, 2. 지역내에서 이전할 경우 장소선정에 따른 고려사항, 3. 이용상의 용이함. 4. 진료소의 분위기 개선 방법 등의 내용으로 계속 연재 됩니다.

(주) 신흥의 사후관리신고는 아래의 직통전화를 이용하여 주시기 바랍니다.

**전화 : 756-4903/773-5871**

전화를 주실때는

- 고장상태 및 고장부위
- 부품의 교환 여부 등을 상세히 설명하여 주시면 A/S팀이 사전에 부품을 준비해서 방문하게 되므로 고장부위를 신속하게 처리할 수 있습니다.