

마음까지 치유하는 병원CS

<p>학습시간</p>	<p>19시간 (총 18차시)</p>
<p>학습정보</p>	<p>본 과정의 학습을 마치고 나면 고객 응대 시 의료 서비스인으로서 갖춰야 할 마음가짐과 고객 응대 스킬을 익힘으로써 환자의 몸 뿐만 아니라 마음까지 치유할 수 있는 가슴 따뜻한 의료인으로 거듭날 수 있게 될 것이다.</p>
<p>학습목표</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 병원에 종사하는 의료진으로서 자부심을 느끼고, 가치 있는 말씨와 태도, 몸가짐을 갖출 수 있다. 2. 체계적인 고객 응대를 통해 효율성 극대화 및 고객 만족도 향상, 내부직원들의 소통과 화합 도모의 효과를 얻을 수 있다. 3. 환자가 즐겁게 찾아오는 병원, 치료에 대한 두려움을 이겨낼 수 있는 병원, 환자의 마음까지 치유할 수 있는 병원으로 거듭날 수 있다.
<p>학습대상</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 병원 내 전직원 2. 병원 고객접점에 있는 간호사 및 의사 3. 의료인이 되기를 희망하는 일반인
<p>학습활동</p>	<p>웹 기반 학습, 평가(중간평가 / 최종평가)</p>
<p>수료기준</p>	<p>진도율 80% 이상, 평가 합산 60점 이상(최종평가는 40점 미만 시 과락 적용), 레포트 40점 이상</p>
<p>학습자료 (예시화면)</p>	

전체 학습 목차

차시	차시명
1	병원의 서비스 성공 마인드
2	VIP고객 만들기 기법
3	통하는 감성커뮤니케이션 스킬
4	의료인의 서비스 리더십
5	의료인의 서비스 행동예절
6	의료인의 고품격 이미지 만들기
7	환자의 마음을 열어주는 상담스킬
8	보이지 않는 병원의 이미지, 전화예절
9	의료인의 WOW기법(M.O.T)
10	병원 모니터링 및 매뉴얼 제작기법
11	고객관계관리(CRM)및 병원 마케팅
12	맘 상한 환자 내 편 만드는 기법
13	마음의 병 관리법, 스트레스 관리
14	감성 서비스의 이해
15	DISC 유형별 환자 응대법
16	조직 내 갈등 해결 노하우
17	애니어그램을 활용한 환자응대법 1
18	애니어그램을 활용한 환자응대법 2

병원의 서비스 성공 마인드

차시	1차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> 1. 서비스의 중요성을 인식하고 자신의 역할과 가치를 재확립하여 올바른 서비스를 할 수 있다. 2. 올바른 서비스 마인드를 함양하여 효과적으로 고객을 응대할 수 있다.
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> 1. 서비스의 중요성 인식 2. 자신의 역할 및 가치 재확립 3. 고객중심 마인드 고취하기
주요 학습활동	<p>기본적인 서비스를 이해하여 실행하여 봄으로서 병원의 이미지와 자신의 이미지를 재고하고 가치창출에 이바지할 수 있도록 함.</p>
학습자료 (예시화면)	

VIP고객 만들기 기법

차시	2차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> 1. VIP고객을 분류하고, VIP고객의 니즈를 분석할 수 있다. 2. VIP고객관리 시스템을 이해하고, VIP고객을 충성고객으로 만들 수 있다.
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> 1. VIP 고객의 특성과 감정 이해하기 2. VIP 고객관리 시스템의 이해 3. VIP 고객을 충성고객으로 만드는 관리비법
주요 학습활동	<p>병원에 도움이 되는 VIP고객들의 이탈을 막고, 증대할 수 있는 VIP고객 만들기 전략에 대해 학습함.</p>
학습자료 (예시화면)	

통하는 감성커뮤니케이션 스킬

차시	3차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> 1. 자신이 자주 사용하는 커뮤니케이션 유형을 알고, 보다 친절한 커뮤니케이션 스킬을 활용할 수 있다. 2. 고객이 하는 말의 내용뿐만 아니라 고객의 마음까지도 읽어 효과적인 대화를 할 수 있다.
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> 1. 커뮤니케이션의 이해화 중요성 2. 커뮤니케이션의 스타일과 의료인의 커뮤니케이션 모델 3. 경청의 중요성과 효과적인 몸짓언어
주요 학습활동	<p>병원에 찾아오는 환자들에게 좀 더 따뜻하고 마음이 통하는 응대를 하기 위한 커뮤니케이션 스킬을 학습함.</p>
학습자료 (예시화면)	 <p>The image contains two screenshots from a training module. The left screenshot shows a doctor at a reception desk with a patient. The right screenshot shows a presentation slide titled '3. 통하는 감성커뮤니케이션 스킬' with a list of communication tips and a '커뮤니케이션' button.</p>

의료인의 서비스 리더십

차시	4차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> 1. 의료 서비스에 대한 고객의 선택 기준을 파악하고 올바른 의료서비스를 실천할 수 있다. 2. 환자 - 의사와의 관계, 의료에 대한 주도권, 의료 서비스 상품의 효율성을 이해하고 효과적으로 고객을 응대할 수 있다.
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> 1. 서비스 패러다임의 변화 및 변화의 기본 원리 2. 서비스의 흐름에 따른 목표 설정하기 3. 변화의 시작은 나로부터 -나(자신) 바로 알기
주요 학습활동	현대 의료 패러다임에 대해서 학습함
학습자료 (예시화면)	

의료인의 서비스 행동예절

차시	5차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> 1. 인사의 의미와 중요성을 알고 고객에게 올바르게 인사할 수 있다. 2. 예의 바르고 공손한 응대 및 안내 예절을 익혀 보다 만족스러운 고객응대를 할 수 있다.
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> 1. 인사의 의미와 중요성 2. 예의 바른 응대 자세 3. 공손한 응대 및 안내 예절
주요 학습활동	<p>병원을 방문하는 외부고객들을 바르게 응대하는 병원에서의 서비스예절에 대해 학습함.</p>
학습자료 (예시화면)	

의료인의 고품격 이미지 만들기

차시	6차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> 1. 의료인으로서 가치를 높일 수 있는 이미지를 알고 자신의 가치를 높일 수 있다. 2. 이미지 관리의 중요성을 이해하고 점검사항을 통해 의료인으로서 적합한 이미지를 찾아낼 수 있다. 3. 고객에게 호감을 주는 이미지 관리법을 알고 나만의 이미지를 만들 수 있다.
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> 1. 의료인으로서 자신의 가치를 높이는 이미지 2. 의료인의 이미지 중요성과 자신만의 이미지 찾기 3. 환자와 보호자에게 호감을 주는 이미지 만들기
주요 학습활동	<p>이미지 메이킹을 학습함으로써 자신의 가치를 높일 수 있음을 인식하고, 의료인으로서 적합한 이미지를 찾아 낼 수 있도록 함.</p>
학습자료 (예시화면)	

환자의 마음을 열어주는 상담스킬

차시	7차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> 1. 환자와의 상담 스킬이 왜 중요한지 이해하고 효과적인 응대법 및 주요화법을 익혀 성공적으로 상담할 수 있다. 2. 상황 별 상담스킬을 숙지하여 적절하고 올바른 응대를 할 수 있다.
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> 1. 상담스킬의 중요성 2. 상담 시 효과적인 응대법 및 주요화법 3. 상담 시 사례별 주요화법
주요 학습활동	<p>몸이 아파서 병원에 오는 환자들의 마음을 열어주는 올바른 상담 스킬에 대해 학습함.</p>
학습자료 (예시화면)	

보이지 않는 병원의 이미지, 전화예절

차시	8차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> 1. 전화응대가 왜 중요한지 이해하고 전화응대의 흐름을 파악하여 올바르게 전화응대를 할 수 있다. 2. 상황별 전화응대 화법을 숙지하고 감성적인 응대를 할 수 있다.
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> 1. 보이지 않는 병원의 이미지, 전화응대의 중요성 2. 전화응대 상황별 응대법 및 주요화법 3. 전화응대 사례를 통한 감성 전화응대법
주요 학습활동	<p>병원에 걸려오는 환자들의 전화에 보다 효과적이고 감성적인 전화응대법에 대하여 학습 함.</p>
학습자료 (예시화면)	

의료인의 WOW기법(M.O.T)

<p>차시</p>	<p>9차시</p>
<p>차시목표</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. MOT란 무엇인지 이해하고 그 중요성을 인식해 접점별 효과적으로 고객을 응대할 수 있다. 2. 고객접점에서 고객의 욕구가 무엇인지를 정확히 인식하고, 그에 따른 올바른 서비스를 제공할 수 있다. 3. 병원의 각 접점에서의 표준화된 응대법을 파악하여 올바른 응대를 할 수 있다.
<p>주요 훈련내용</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 고객접점의 이해 2. 고객 및 고객의 Needs 분석 3. 병원에서의 MOT 접점의 활용법
<p>주요 학습활동</p>	<p>고객 접점분석에 대해 학습함으로써 우리는 업무의 진행 순서를 나열하여 고객의 눈높이에서 분석 할 수 있도록 함.</p>
<p>학습자료 (예시화면)</p>	

병원 모니터링 및 매뉴얼 제작기법

차시	10차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> 1. 고객의 의향을 받아들이고 잘 검토하여 명확한 서비스로 응대할 수 있다. 2. 고객지향의 서비스 제공 시스템을 개발하여 이것을 유지할 수 있다. 3. 고객지향의 최일선 접점(Front Line) 직원들에게 동기를 부여하며 훈련시켜 올바른 응대를 할 수 있다.
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> 1. 서비스 품질평가 요인과 모니터링의 필요성 2. 접점 서비스 표준 정립 3. 접점별 업무 흐름도에 따른 매뉴얼 만들기
주요 학습활동	<p>병원 모니터링의 방법과 모니터링을 통한 매뉴얼 작성으로 병원 서비스 품질의 표준화를 만들 수 있도록 함.</p>
학습자료 (예시화면)	

고객관계관리(CRM)및 병원 마케팅

차시	11차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> 1. 병원에서의 마케팅의 의미를 이해하고, 효과적인 마케팅 전략을 세울 수 있다. 2. 고객관계관리의 의미를 이해하고, 고객만족을 높이는 고객관계 강화를 위한 전략을 적용할 수 있다.
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> 1. 병원에서의 마케팅의 의미 2. STP를 통한 마케팅 전략 3. 고객관계관리(CRM)의 이해와 전략
주요 학습활동	<p>병원에서의 마케팅의 의미를 이해하고, 우리 병원의 마케팅 전략과 효과적인 실행 방법을 학습함.</p>
학습자료 (예시화면)	

맘 상한 환자 내 편 만드는 기법

차시	12차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> 1. 불만고객을 이해하고 불만고객의 효과적인 응대가 중요함을 인지하여 효과적으로 불만고객을 응대할 수 있다. 2. 상황에 따라 불만고객을 효과적으로 응대할 수 있다.
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> 1. 불만고객 심리 파악하기 2. 불만고객관리의 중요성 3. 불만고객의 상황별 응대법
주요 학습활동	<p>병원에서 발생하는 불만고객들을 좀 더 효과적으로 응대하여 고객의 마음이 돌아서지 않도록 하는 방법에 대하여 학습함.</p>
학습자료 (예시화면)	

마음의 병 관리법, 스트레스 관리

차시	13차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> 1. 삶 속에 존재하는 스트레스의 의미를 이해하고 관리하여 보다 효과적으로 일을 처리할 수 있다. 2. 스트레스 상황에서 나타나는 심리적 유형에 대해 이해하고 관리해 업무에 지장을 주지 않을 수 있다.
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> 1. 스트레스의 원인과 영향 2. 마음의 병과 신체적 질병의 상관관계 및 스트레스 진단법 3. 마음을 다스리고 치유하는 관리법
주요 학습활동	<p>스트레스의 의미와 스트레스 상황에서 나타나는 심리적 유형을 알아보고 현대 사회에서 개인과 조직 그리고 사회의 건전한 발전을 위해서 스트레스를 효과적으로 관리하는 방법을 학습함.</p>
학습자료 (예시화면)	

감성 서비스의 이해

차시	14차시																				
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> 1. 고객의 감성을 자극해야 하는 이유를 이해하고 감성 서비스를 제공할 수 있다. 2. 고객관리 방식의 변천에 따른 코칭에 대한 견해의 변화를 이해하고 코칭을 실천할 수 있다. 3. 현대 서비스 사회에서 감성 서비스의 특성을 이해하고 실천할 수 있다. 																				
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> 1. 감성 서비스의 이해 2. 코칭의 이해 3. 감성 서비스 코칭 실천 스킬 																				
주요 학습활동	<p>병원에서도 감성서비스 기법을 도입해 환자만족도 높일 수 있는 방법을 학습 함.</p>																				
학습자료 (예시화면)	<p>14. 감성 서비스 코칭</p> <p>14. 감성 서비스 코칭</p> <p>마음까지... 병원</p> <p>마음까지... 병원</p> <p>오늘의 사례</p> <p>마음까지... 병원CS</p> <p>1 감성 서비스의 이해 1) 감성경제 시대</p> <p>“시대에 따라 고객의 욕구 변화 → 기업의 대응도 변화”</p> <p>66 감성경제(Emotion Economy) 시대로의 발전 99</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>시대구분</th> <th>생산(70~80년대)</th> <th>기술(90년대)</th> <th>기술 + 감성(2000년대)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>소비자 니즈</td> <td>단순·확립</td> <td>신제품·고기능·선호</td> <td>차별성·감성 중시</td> </tr> <tr> <td>구매 결정의 요인</td> <td>가격, 품질, 대량 확보, 디딤돌</td> <td>소형(대형), 고기능, 디지털, 친환경</td> <td>디자인, 사용편의성, 복합화, 컨셉, 색상, 매력과 브랜드 이미지</td> </tr> <tr> <td>기업 대응</td> <td>대량생산과 원가절감</td> <td>기본 기술 고도화와 첨단 신기술 개발</td> <td>소프트 강화를 통한 고객 감성 포착 및 맞춤 기술 적용</td> </tr> <tr> <td>업종 사례</td> <td>의류, 제지</td> <td>메모리, 신약, 대형 평면 TV</td> <td>항공기, 자동차, 주얼리 휴대문</td> </tr> </tbody> </table>	시대구분	생산(70~80년대)	기술(90년대)	기술 + 감성(2000년대)	소비자 니즈	단순·확립	신제품·고기능·선호	차별성·감성 중시	구매 결정의 요인	가격, 품질, 대량 확보, 디딤돌	소형(대형), 고기능, 디지털, 친환경	디자인, 사용편의성, 복합화, 컨셉, 색상, 매력과 브랜드 이미지	기업 대응	대량생산과 원가절감	기본 기술 고도화와 첨단 신기술 개발	소프트 강화를 통한 고객 감성 포착 및 맞춤 기술 적용	업종 사례	의류, 제지	메모리, 신약, 대형 평면 TV	항공기, 자동차, 주얼리 휴대문
시대구분	생산(70~80년대)	기술(90년대)	기술 + 감성(2000년대)																		
소비자 니즈	단순·확립	신제품·고기능·선호	차별성·감성 중시																		
구매 결정의 요인	가격, 품질, 대량 확보, 디딤돌	소형(대형), 고기능, 디지털, 친환경	디자인, 사용편의성, 복합화, 컨셉, 색상, 매력과 브랜드 이미지																		
기업 대응	대량생산과 원가절감	기본 기술 고도화와 첨단 신기술 개발	소프트 강화를 통한 고객 감성 포착 및 맞춤 기술 적용																		
업종 사례	의류, 제지	메모리, 신약, 대형 평면 TV	항공기, 자동차, 주얼리 휴대문																		

DISC 유형별 환자 응대법

<p>차시</p>	<p>15차시</p>
<p>차시목표</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 성격이 다른 환자별로 각기 다르게 응대해야 하는 것의 중요성을 이해하고 효과적으로 고객을 응대할 수 있다. 2. DISC 유형별 환자 응대법을 숙지하여 적절한 응대를 할 수 있다.
<p>주요 훈련내용</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. DISC 정의와 행동유형 특징 2. DISC 유형별 환자 행동 전략 3. 상황 별 환자 응대법
<p>주요 학습활동</p>	<p>DISC 유형별 환자에 대한 효과적 응대법에 대하여 학습 함.</p>
<p>학습자료 (예시화면)</p>	 <p>The image displays two screenshots from a training presentation. The left screenshot shows a doctor and a patient in a consultation room. The right screenshot shows a slide titled "DISC 정의와 행동유형 특성 2 DISC 행동유형 특성" with sub-sections for "신중형 (Conscientiousness)" and "행동전략".</p> <p>신중형 (Conscientiousness)</p> <p>행동유형</p> <ul style="list-style-type: none"> 남에게 알보인다. 서서히 행동한다. 의견 개진이나 주장에 신중하다. 주도권을 상대방에게 넘긴다. 남에게 협력적이다. 조용하고 부드럽게 말한다. 결단이 느리다. <p>행동전략</p> <ul style="list-style-type: none"> 주의깊게 계획을 세우고 필요한 일을 맡는다. 직무기술과 수행요표를 정확히 하는 일을 한다. 업무성취만능이나 사람들의 개인적 가치를 존중한다. 결정상황에 대해 인내심을 기른다.

조직 내 갈등 해결 노하우

차시	16차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> 갈등의 기본 개념과 유형을 이해하고 조직 내 갈등을 줄일 수 있다. 갈등의 원인과 견해를 이해하고 갈등 해결 스킬을 익혀 갈등을 현명하게 해결할 수 있다.
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> 갈등발생의 원인분석 나의 갈등관리 유형 파악 및 특성 이해 갈등을 현명하게 해결하기 위한 스킬
주요 학습활동	갈등의 기본 개념과 유형을 이해하고, 갈등의 원인과 견해를 이해하고 해결하는 스킬에 대하여 학습 함.
학습자료 (예시화면)	<p>The image shows two screenshots from a training presentation. The left screenshot shows a doctor in a white coat pointing at a screen with two women. The right screenshot shows a slide titled "갈등발생의 원인분석 1) 갈등이란?" with a definition of conflict and a list of bullet points.</p> <p>갈등 : 개인내부에 견도가 비슷한 욕구나 동기가 두 개 혹은 몇 개가 동시에 발생하여 그것이 서로 받아들여지지 않는 마음의 상태</p> <p>부적응 : 갈등의 해결이 곤란해 지거나 대립하는 욕구가 심각해질 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> • 갈등은 누구에게나 일어날 수 있다. • 갈등은 언제 어디서나 일어날 수 있다. • 갈등은 일상생활에서 일어나는 정상적인 것이다. • 갈등은 대인관계에서 자연스럽게 발생할 수도 있고, 고의적으로 생길 수도 있다. • 갈등은 사소한 말다툼처럼 적은 것일 수도 있고, 전쟁처럼 큰 것일 수도 있다.

애니어그램을 활용한 환자응대법 1

차시	17차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> 1. 나의 애니어그램 유형을 파악하고 나의 행동 원인을 이해하여 효과적으로 환자를 응대할 수 있다. 2. 나와 다른 사람들의 행동을 이해하고 적절한 응대를 할 수 있다.
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> 1. 애니어그램의 이해와 진단 2. 애니어그램 9가지 유형의 특성 3. 애니어그램 유형에 따른 감성 응대법
주요 학습활동	<p>병원에 찾아오는 다양한 환자들을 9개의 유형으로 나누어 그 유형의 특성에 대하여 학습함.</p>
학습자료 (예시화면)	 <p>The image contains two screenshots from a presentation. The left screenshot shows a doctor and a patient in a consultation room. The right screenshot shows a slide titled '애니어그램의 이해와 진단' (Understanding and Diagnosis of Enneagram) with a world map and text about the history of the Enneagram.</p>

애니어그램을 활용한 환자응대법 2

<p>차시</p>	<p>18차시</p>
<p>차시목표</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 9가지 유형의 건강한 방향과 불건강한 방향의 스타일을 이해하고 효과적으로 고객을 응대할 수 있다. 2. 각 유형의 사람들이 성숙하고 건강한 방향으로 갈 수 있도록 조언할 수 있다.
<p>주요 훈련내용</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 환자의 유형별 건강한 방향과 불건강한 방향 알기 2. 환자의 유형별 위험신고 3. 환자의 유형별 심신안정과 성장을 위한 행동 지침
<p>주요 학습활동</p>	<p>애니어그램의 9개 유형의 성장방향과 스트레스를 받았을 때의 불건강한 방향을 배우고 불건강한 성격의 환자에게 조언할 수 있는 것은 어떤 것에 대하여 학습함</p>
<p>학습자료 (예시화면)</p>	