


병원 CS, 병원을 고객에 맞게 디자인하다!

학습시간	16시간 (총 16차시)
학습정보	병원 CS
학습목표	<ol style="list-style-type: none"> 1. 병원조직의 특수성과 커뮤니케이션의 특징을 이해하고, 현장에 적용할 수 있다. 2. 의료커뮤니케이션의 과정과 기능을 이해하고 장애를 극복하고 성공적인 의료커뮤니케이션의 스킬과 올바른 태도를 습득할 수 있다. 3. 설득과 갈등해결의 커뮤니케이션을 적용할 수 있다. 4. 인적 서비스의 필요성을 파악하고 병원에서 부서별 다양한 매너에 대해 설명할 수 있다. 5. 내부고객 및 불만고객의 만족을 위한 방법에 대해 이해하고 어떻게 응대해야 하는지 설명할 수 있다. 6. 감사가 주는 의미와 효과를 이해하고 병원에서 감사를 표현하고 실천할 수 있다.
학습대상	<ul style="list-style-type: none"> - 병원 조직의 내부와 외부 구성원들을 총괄하며 재무적 성과를 창출하려는 임직원 - 고객접점에서 어려움을 겪거나 더 나은 서비스를 제공하고자 하는 서비스 담당자 - 조직 내에서 서비스 전략을 설계하고 시스템을 구축하여 고객만족을 통해 병원의 가치를 증진시키려는 관리자
학습활동	웹 기반 학습, 평가(중간평가 / 최종평가)
수료기준	진도율 80% 이상, 평가 합산 60점 이상(최종평가는 20점 미만 시 과락 적용)
학습자료 (예시화면)	

전체 학습 목차

차시	차시명
1	내가 알고 있는 공감화법, 제대로 활용하시나요?
2	내 마음처럼, 너의 마음을 읽어준다면
3	환자의 이야기, 기쁨으로 들어라
4	메러비언 법칙이 말하는 비언어적 커뮤니케이션
5	감성 + 리더십을 발휘하면 인품이 쌓인다
6	자기관리가 곧 환자 관리다
7	갈등을 즐기는 방법
8	유머로 환자를 대하고, Fun으로 조직을 활성화하라
9	서비스는 어떻게 시작할까요?
10	보이스 컨설팅
11	매력적인 매너
12	대화의 테크닉
13	인간의 행동유형 DISC
14	내부고객만족
15	불만고객 응대
16	감사하는 서비스

내가 알고 있는 공감화법, 제대로 활용하시나요?

차시	1차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> 1. 마음 읽기 능력인 공감이 무엇인지에 대해 설명할 수 있다. 2. 공감의 기법에 필요한 요소별 특징에 대해 설명할 수 있다. 3. 호감을 높이기 위한 부드러운 대화기술을 적용할 수 있다.
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> 1. 마음 읽기 능력, 공감 2. 공감의 기법에 필요한 요소별 특징 3. 호감을 높이기 위한 부드러운 대화기술
주요 학습활동	<ol style="list-style-type: none"> 1. 마음 읽기 능력인 공감이 무엇인지에 대해 설명함 2. 공감의 기법에 필요한 요소별 특징에 대해 설명함 3. 호감을 높이기 위한 부드러운 대화기술을 적용함
학습자료 (예시화면)	 <p>병원 CS 병원을 고객에 맞게 디자인하다! 커뮤니케이션센터</p> <p>1차시. 내가 알고 있는 공감화법, 제대로 활용하시나요?</p> <p>학습목표</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 마음 읽기 능력인 공감이 무엇인지에 대해 설명할 수 있다. 2. 공감의 기법에 필요한 요소별 특징에 대해 설명할 수 있다. 3. 호감을 높이기 위한 부드러운 대화기술을 적용할 수 있다. <p>학습내용</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 마음 읽기 능력, 공감 2. 공감의 기법에 필요한 요소별 특징 3. 호감을 높이기 위한 부드러운 대화기술

내 마음처럼, 너의 마음을 읽어준다면

차시	2차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> 1. 거울신경을 통한 감성지수에 대해 설명할 수 있다. 2. 오류적 커뮤니케이션을 극복하기 위한 환자와의 대화 스킬을 적용할 수 있다.
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> 1. 거울신경을 통한 감성지수의 중요성 2. 오류적 커뮤니케이션 극복을 위한 환자와의 대화스킬 향상
주요 학습활동	<ol style="list-style-type: none"> 1. 거울신경을 통한 감성지수에 대해 설명함 2. 오류적 커뮤니케이션을 극복하기 위한 환자와의 대화 스킬을 적용함
학습자료 (예시화면)	 <p>병원CS 병원을 고객에 맞게 디자인하다! 커뮤니케이션</p> <p>2차시, 내 마음처럼, 너의 마음을 읽어준다면</p> <p>학습목표</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 거울신경을 통한 감성지수에 대해 설명할 수 있다. 2. 오류적 커뮤니케이션을 극복하기 위한 환자와의 대화 스킬을 적용할 수 있다. <p>학습내용</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 거울신경을 통한 감성지수의 중요성 2. 오류적 커뮤니케이션 극복을 위한 환자와의 대화스킬 향상

환자의 이야기, 기쁨으로 들어라

차시	3차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> 1. 경청이 부족한 의료 현실의 원인을 설명할 수 있다. 2. 경청이 중요한 이유에 대해 설명할 수 있다. 3. 센스 있는 경청의 단계별 방법을 설명할 수 있다.
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> 1. 경청이 부족한 의료 현실, 무엇 때문일까? 2. 경청의 중요성 3. 센스 있는 경청의 단계별 방법
주요 학습활동	<ol style="list-style-type: none"> 1. 경청이 부족한 의료 현실의 원인을 설명함 2. 경청이 중요한 이유에 대해 설명함 3. 센스 있는 경청의 단계별 방법을 설명함
학습자료 (예시화면)	 <p>병원을 2단계로 단계 디자인하다 * 커뮤니케이션 편 *</p> <p>학습목표</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 경청이 부족한 의료 현실의 원인을 설명할 수 있다. 2. 경청이 중요한 이유에 대해 설명할 수 있다. 3. 센스 있는 경청의 단계별 방법을 설명할 수 있다. <p>학습내용</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 경청이 부족한 의료 현실, 무엇 때문일까? 2. 경청의 중요성 3. 센스 있는 경청의 단계별 방법

메러비언 법칙이 말하는 비언어적 커뮤니케이션

차시	4차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> 1. 환자가 느끼는 긍정적 비언어, 부정적 비언어에 대해 설명할 수 있다. 2. 시각적, 청각적 요소가 주는 비언어적 커뮤니케이션 스킬의 종류를 설명할 수 있다. 3. 비언어적 커뮤니케이션을 언어적 메시지로 확인하는 방법에 대해 설명할 수 있다.
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> 1. 환자가 느끼는 긍정적 비언어, 부정적 비언어 2. 시각적, 청각적 요소가 주는 비언어적 커뮤니케이션 스킬 3. 비언어적 메시지를 언어적 메시지로 확인하는 방법
주요 학습활동	<ol style="list-style-type: none"> 1. 환자가 느끼는 긍정적 비언어, 부정적 비언어에 대해 설명함 2. 시각적, 청각적 요소가 주는 비언어적 커뮤니케이션 스킬의 종류를 설명함 3. 비언어적 커뮤니케이션을 언어적 메시지로 확인하는 방법에 대해 설명함
학습자료 (예시화면)	

감성 + 리더십을 발휘하면 인품이 쌓인다

차시	5차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> 1. 마음을 알아주는 감성 리더십에 대해 설명할 수 있다. 2. 감성 리더십에 필요한 필수조건을 나열할 수 있다. 3. 리더가 되기 위한 자질과 환자를 생각하는 사고의 전환에 대해 설명할 수 있다.
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> 1. 마음을 알아주는 감성 리더십 2. 감성 리더십에 필요한 필수조건 3. 리더가 되기 위한 자질과 환자를 생각하는 사고의 전환
주요 학습활동	<ol style="list-style-type: none"> 1. 마음을 알아주는 감성 리더십에 대해 설명함 2. 감성 리더십에 필요한 필수조건을 나열함 3. 리더가 되기 위한 자질과 환자를 생각하는 사고의 전환에 대해 설명함
학습자료 (예시화면)	 <p>병원 CS 병원을 고객에 맞게 디자인하다! 커뮤니케이션</p> <p>5차시. 감성 + 리더십을 발휘하면 인품이 쌓인다</p> <p>학습목표</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 마음을 알아주는 감성 리더십에 대해 설명할 수 있다. 2. 감성 리더십에 필요한 필수조건을 나열할 수 있다. 3. 리더가 되기 위한 자질과 환자를 생각하는 사고의 전환에 대해 설명할 수 있다. <p>학습내용</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 마음을 알아주는 감성 리더십 2. 감성 리더십에 필요한 필수조건 3. 리더가 되기 위한 자질과 환자를 생각하는 사고의 전환 <p>병원을 고객에 맞게 디자인하다! * 커뮤니케이션</p>

자기관리가 곧 환자 관리다

차시	6차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> 1. 셀프리더십을 통해 환자와의 관계를 정리할 수 있다. 2. 동기부여를 통해 자신의 목표관리 및 환자를 위한 변화 마인드를 적용할 수 있다.
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> 1. 셀프리더십을 통한 환자와의 관계 정리 2. 변화와 목표, 배려를 통한 성공적 마인드 함양
주요 학습활동	<ol style="list-style-type: none"> 1. 셀프리더십을 통해 환자와의 관계를 정리함 2. 동기부여를 통해 자신의 목표관리 및 환자를 위한 변화 마인드를 적용함
학습자료 (예시화면)	 <p>병원CS 병원을 고객에 맞게 디자인하다! 커뮤니케이션편</p> <p>6차시. 자기관리가 곧 환자 관리다</p> <p>학습목표</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 셀프리더십을 통해 환자와의 관계를 정리할 수 있다. 2. 동기부여를 통해 자신의 목표관리 및 환자를 위한 변화 마인드를 적용할 수 있다. <p>학습내용</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 셀프리더십을 통한 환자와의 관계 정리 2. 변화와 목표, 배려를 통한 성공적 마인드 함양

갈등을 즐기는 방법

차시	7차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> 1. 병원에서 일어나기 쉬운 부서 간 이기주의 및 갈등 상황을 설명할 수 있다. 2. 갈등을 해소하기 위한 방법을 통해 조직원의 화합을 형성할 수 있다.
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> 1. 병원에서 일어나기 쉬운 갈등 문제 2. 갈등 해소 방법을 통한 조직원의 화합 형성
주요 학습활동	<ol style="list-style-type: none"> 1. 병원에서 일어나기 쉬운 부서 간 이기주의 및 갈등 상황을 설명함 2. 갈등을 해소하기 위한 방법을 통해 조직원의 화합을 형성함
학습자료 (예시화면)	

유머로 환자를 대하고, Fun으로 조직을 활성화하라

차시	8차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> 1. 유머리더십을 발휘하는 긍정적인 환자 응대법을 적용할 수 있다. 2. 긍정적 소통을 통해 고객의 만족도를 높일 수 있다. 3. Fun 리더십을 통한 협력의 관계를 형성할 수 있다.
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> 1. 유머리더십을 발휘하는 긍정적인 환자 응대법 2. 긍정적 소통이 주는 고객의 만족도 3. Fun 리더십을 통한 협력의 관계 만들기
주요 학습활동	<ol style="list-style-type: none"> 1. 유머리더십을 발휘하는 긍정적인 환자 응대법을 적용함 2. 긍정적 소통을 통해 고객의 만족도를 높임 3. Fun 리더십을 통한 협력의 관계를 형성함
학습자료 (예시화면)	<p>병원CS 병원을 고객에 맞게 디자인하다! 커뮤니케이션센터</p> <p>8차시, 유머로 환자를 대하고, Fun으로 조직을 활성화하라</p> <p>병원을 고객에 맞게 디자인하다! * 커뮤니케이션센터 *</p> <p>학습목표</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 유머리더십을 발휘하는 긍정적인 환자 응대법을 적용할 수 있다. 2. 긍정적 소통을 통해 고객의 만족도를 높일 수 있다. 3. Fun 리더십을 통한 협력의 관계를 형성할 수 있다. <p>학습내용</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 유머리더십을 발휘하는 긍정적인 환자 응대법 2. 긍정적 소통이 주는 고객의 만족도 3. Fun 리더십을 통한 협력의 관계 만들기

서비스는 어떻게 시작할까요?

차시	9차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> 1. 인적 서비스의 필요성을 파악할 수 있다. 2. 첫인상을 높이는 요소인 표정에 대해 설명할 수 있다..
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> 1. 서비스는 왜 해야하는가? - 인적 서비스 2. 첫인상을 높이는 요소 - 표정
주요 학습활동	<ol style="list-style-type: none"> 1. 의료시장 경쟁의 심화에 따른 서비스의 중요성에 대한 학습 2. 서비스에서 가장 중요한 첫인상을 구성하는 요소들에 대한 학습과 사례 확인
학습자료 (예시화면)	

보이스 컨설팅

차시	10차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> 1. 보이는 목소리의 종류에 대해 설명할 수 있다. 2. 보이지 않는 목소리에 대해 설명할 수 있다.
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> 1. 보이는(대면) 목소리 2. 보이지 않는(비대면) 목소리
주요 학습활동	<ol style="list-style-type: none"> 1. 보이는 목소리와 보이지 않는 목소리에 대해 학습 2. 보이는 목소리와 보이지 않는 목소리에 대한 사례를 통한 학습
학습자료 (예시화면)	 <p>병원CS 병원을 고객에 맞게 디자인하다! * 서비스핀 *</p> <p>10차시. 보이스 컨설팅</p> <p>불신질하다</p> <p>학습내용</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 보이는(대면) 목소리 2. 보이지 않는(비대면) 목소리 <p>학습목표</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 보이는 목소리의 종류에 대해 설명할 수 있다. 2. 보이지 않는 목소리에 대해 설명할 수 있다. <p>병원을 고객에 맞게 디자인하다 * 서비스핀 *</p>

매력적인 매너

차시	11차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> 1. 매너와 에티켓에 대해 설명할 수 있다. 2. 병원에서의 부서별 다양한 매너에 대해 설명할 수 있다.
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> 1. 배려심 있는 매너 2. 매너 있는 서비스 응대 요령
주요 학습활동	<ol style="list-style-type: none"> 1. 배려심 있는 서비스를 제공하기 위한 요소들을 학습 2. 상황별 매너있는 서비스 포인트를 사례를 통해 제시
학습자료 (예시화면)	 <p>병원CS 병원을 고객에 맞게 디자인하다! * 서비스편 *</p> <p>11차시, 매력적인 매너</p> <p>학습목표</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 매너와 에티켓에 대해 설명할 수 있다. 2. 병원에서의 부서별 다양한 매너에 대해 설명할 수 있다. <p>학습내용</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 배려심 있는 매너 2. 매너 있는 서비스 응대 요령

인간의 행동유형 DISC

차시	12차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> 1. 인간의 행동유형에 대해 설명할 수 있다. 2. DISC로 고객의 성향을 파악할 수 있다.
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> 1. 나의 DISC 행동유형 알아보기 2. 유형별 성향 분석 D, I, S, C
주요 학습활동	<ol style="list-style-type: none"> 1. DISC 행동유형의 종류를 학습하고, 나의 DISC 행동유형 확인 2. DISC 행동유형별 환자 응대법을 사례를 통하여 학습
학습자료 (예시화면)	

인간의 행동유형 DISC

차시	13차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> 1. 인간의 행동유형에 대해 설명할 수 있다. 2. DISC로 고객의 성향을 파악할 수 있다.
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> 1. 나의 DISC 행동유형 알아보기 2. 유형별 성향 분석 D, I, S, C
주요 학습활동	<ol style="list-style-type: none"> 1. DISC 행동유형의 종류를 학습하고, 나의 DISC 행동유형 확인 2. DISC 행동유형별 환자 응대법을 사례를 통하여 학습
학습자료 (예시화면)	 <p>병원CS 병원을 고객에 맞게 디자인하다! * 서비스편 *</p> <p>13차시, 인간의 행동유형 DISC</p> <p>의 특성을 파악한 응대서비스</p> <p>병원용 고객에 맞게 디자인하다 * 서비스편 *</p> <p>학습목표</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 인간의 행동유형에 대해 설명할 수 있다. 2. DISC로 고객의 성향을 파악할 수 있다. <p>학습내용</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 나의 DISC 행동유형 알아보기 2. 유형별 성향 분석 D,I,S,C

내부고객만족

차시	14차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> 1. 내부고객의 의미를 설명할 수 있다. 2. 내부고객 만족을 위한 방법을 알고 실천할 수 있다.
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> 1. 내부고객의 의미 2. 나의 노력 3. 우리의 노력
주요 학습활동	<ol style="list-style-type: none"> 1. 내부고객만족의 필요성에 대한 학습동기 유발 2. 해당 차시 내 학습자들의 달성 목표 확인 3. 사례를 통한 내부고객의 의미에 대해 이해 및 나와 우리가 할 수 있는 실천방안 학습 4. 차시 내용과 관련된 질문에 대한 학습자 의견 개진 및 전문가 의견 확인 5. 퀴즈를 통한 학습의 이해 정도 확인 6. 주요 학습 내용 정리
학습자료 (예시화면)	

불만고객 응대

차시	15차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> 1. 왜 불만고객이 중요한가에 대해 설명할 수 있다. 2. 고객이 무엇이 불만인지 파악할 수 있다. 3. 불만고객을 어떻게 응대해야 하는지 설명할 수 있다.
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> 1. 불만고객의 특성과 중요성 2. 불만고객의 유형과 불쾌한 태도 3. 불만고객 응대법과 불만고객의 효과
주요 학습활동	<ol style="list-style-type: none"> 1. 사례를 통한 불만고객의 특성과 중요성, 유형과 응대법과 효과 학습 2. 차시 내용과 관련된 질문에 대한 학습자 의견 개진 및 전문가 의견 확인
학습자료 (예시화면)	

감사하는 서비스

차시	16차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> 1. 감사의 의미와 효과를 설명할 수 있다. 2. 감사가 주는 변화를 설명할 수 있다. 3. 감사를 표현하고 실천하는 방법을 파악할 수 있다.
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> 1. 감사의 의미와 효과 2. 감사가 주는 나의 변화 3. 감사를 표현하고 실천하는 방법
주요 학습활동	<ol style="list-style-type: none"> 1. 사례를 통한 감사의 의미와 효과, 감사를 통한 변화, 실천하는 방법 학습 2. 차시 내용과 관련된 질문에 대한 학습자 의견 개진 및 전문가 의견 확인
학습자료 (예시화면)	