


# 행복한 병원을 만드는 병원 CS 역량 강화

<p>학습시간</p>	<p>21시간 (총 20차시)</p>
<p>학습정보</p>	<p>변화하는 병원의 환경과 무한 경쟁 시대에서 살아남기 위해서 의료인은 서비스인으로 자신의 능력을 계발해야 한다. 본 과정은 모든 의료기관의 직원이 고객 응대를 하는 의료 현장에서 의료인으로서 갖추어야 할 기본적 의료 서비스 마인드와 고객 응대 시 필요한 서비스 응대 지식을 제공한다.</p>
<p>학습목표</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 의료서비스의 이론과 실제에 대한 개념을 정리할 수 있다.</li> <li>2. 의료현장에서 만나고 있는 고객의 의미에 대한 개념을 정리할 수 있다.</li> <li>3. 병원 현장에서 긍정적이고 호감을 주는 병원의 이미지에 대해 알 수 있다.</li> <li>4. 고객불만의 원인 및 해결 프로세스에 대해 이해할 수 있다.</li> </ol>
<p>학습대상</p>	<p>의사, 간호사 및 간호조무사, 원무과 직원, 진료지원부서 직원, 영양보호사, 간병인 등 의료기관 종사자</p>
<p>학습활동</p>	<p>웹 기반 학습, 평가(중간평가 / 최종평가)</p>
<p>수료기준</p>	<p>진도율 80% 이상, 평가 합산 60점 이상(최종평가는 20점 미만 시 과락 적용)</p>
<p>학습자료 (예시화면)</p>	


# 전체 학습 목차

차시	차시명
1	'환자에서 고객'으로 : 변화하는 의료서비스 환경 이해하기
2	프로 서비스 마인드
3	하이테크 서비스 행동지침
4	호감을 주는 병원 이미지
5	마음을 열어주는 인사
6	정중함을 주는 자세와 매너
7	보이지 않는 병원 이미지, 전화응대
8	고객 감동을 전하는 서비스 커뮤니케이션
9	+a가 되는 감성서비스
10	100-1=0이 되는 병원서비스
11	우리 병원 서비스 점검
12	부서별 MOT 이해
13	고객 불만 발생원인
14	고객 불만 해결 프로세스
15	의료관련감염관리, 손위생
16	하이테크 상담의 기본 'Rapport'
17	환자 상담기법
18	친절한 사람들의 시크릿
19	스트레스! 새로운 비즈니스의 기회
20	Wow 서비스


# '환자에서 고객' 으로 : 변화하는 의료서비스 환경 이해하기

차시	1차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 21세기 병원 경영 환경의 변화에 대해 설명할 수 있다.</li> <li>2. 환자에서 고객으로 변화하는 의료 환경에 대해 이해할 수 있다.</li> <li>3. 디지로그 시대 병원 환경과 의료소비자 의식 변화에 대해 파악할 수 있다.</li> </ol>
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 21세기 병원 환경의 변화</li> <li>2. 환자에서 고객으로</li> <li>3. 21세기 병원경영의 이해</li> </ol>
주요 학습활동	<p>[Preview] 학습 주제와 해당 차시 학습을 통해 달성할 학습목표를 제시함</p> <p>[Lesson] 내용전문가의 강의를 통해 의료 현장에서 고객 응대 시 필요한 서비스 응대 방법 안내</p> <p>[Comment] 학습내용을 바탕으로 학습자가 실무 관련하여 생각해볼수 있는 문제 제시 및 학습자의견작성</p> <p>[Quiz] 퀴즈를 통해 자신의 이해 정도를 확인</p> <p>[Summary] 주요 학습내용을 요약 정리</p>
학습자료 (예시화면)	


# 프로 서비스 마인드

차시	2차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 자기 경영의 필요성을 파악할 수 있다.</li> <li>2. 프로의 서비스 마인드와 그에 따른 역할에 대해 설명할 수 있다.</li> <li>3. 서비스맨이 가져야 할 서비스 경쟁력의 요소를 설명할 수 있다.</li> </ol>
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 자기 경영의 필요성</li> <li>2. 프로 서비스 마인드</li> <li>3. 서비스 경쟁 요소</li> </ol>
주요 학습활동	<p>[Preview] 학습 주제와 해당 차시 학습을 통해 달성할 학습목표를 제시함</p> <p>[Lesson] 내용전문가의 강의를 통해 의료 현장에서 고객 응대 시 필요한 서비스 응대 방법 안내</p> <p>[Comment] 학습내용을 바탕으로 학습자가 실무 관련하여 생각해 볼 수 있는 문제 제시 및 학습자의견 작성</p> <p>[Quiz] 퀴즈를 통해 자신의 이해 정도를 확인</p> <p>[Summary] 주요 학습내용을 요약 정리</p>
학습자료 (예시화면)	


# 하이테크 서비스 행동지침

차시	3차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 하이테크 서비스의 배경 및 정의, 특징에 대해 설명할 수 있다.</li> <li>2. 하이테크 서비스 기본 생활 백서(지침)에 대해 설명할 수 있다.</li> <li>3. 하이테크 서비스 대화의 사례를 통해 하이테크 서비스 대화를 할 수 있다.</li> </ol>
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 하이테크 서비스 행동지침</li> <li>2. 하이테크 서비스 생활백서</li> <li>3. 하이테크 서비스 대화</li> </ol>
주요 학습활동	<p>[Preview] 학습 주제와 해당 차시 학습을 통해 달성할 학습목표를 제시함</p> <p>[Lesson] 내용전문가의 강의를 통해 의료 현장에서 고객 응대 시 필요한 서비스 응대 방법 안내</p> <p>[Comment] 학습내용을 바탕으로 학습자가 실무 관련하여 생각해볼 수 있는 문제 제시 및 학습자의견 작성</p> <p>[Quiz] 퀴즈를 통해 자신의 이해 정도를 확인</p> <p>[Summary] 주요 학습내용을 요약 정리</p>
학습자료 (예시화면)	


# 호감을 주는 병원 이미지

차시	4차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 이미지의 개념 및 긍정적 이미지를 주는 병원 이미지에 대해 설명할 수 있다.</li> <li>2. 병원의 이미지를 결정짓는 요소에 대해 설명할 수 있다.</li> <li>3. 병원 이미지를 결정하는 직원의 이미지에 대해 설명할 수 있다.</li> </ol>
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 이미지란?</li> <li>2. 호감을 주는 표정과 미소</li> <li>3. 단정함을 주는 용모와 복장</li> </ol>
주요 학습활동	<p>[Preview] 학습 주제와 해당 차시 학습을 통해 달성할 학습목표를 제시함</p> <p>[Lesson] 내용전문가의 강의를 통해 의료 현장에서 고객 응대 시 필요한 서비스 응대 방법 안내</p> <p>[Comment] 학습내용을 바탕으로 학습자가 실무 관련하여 생각해 볼 수 있는 문제 제시 및 학습자의견 작성</p> <p>[Quiz] 퀴즈를 통해 자신의 이해 정도를 확인</p> <p>[Summary] 주요 학습내용을 요약 정리</p>
학습자료 (예시화면)	 <p>The first slide is a colorful graphic with a central number '4' and the text '호감을 주는 병원 이미지' (Hospital Image that gives a good impression). It features icons for 'MEDICAL SOLUTIONS' and 'HOSPITAL' and a background image of a diverse group of smiling healthcare professionals.</p> <p>The second slide is a video frame showing a smiling female nurse in a pink uniform. Text overlays include '4. 호감을 주는 병원 이미지' (Hospital Image that gives a good impression), 'Today's CS' (Customer Satisfaction), and '병원 이미지' (Hospital Image). A subtitle at the bottom reads '이미지의 중요성, 개인의 문제만은 아니다!' (The importance of image, it's not just an individual's problem!).</p>

# 마음을 열어주는 인사

차시	5차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 인사의 의미에 대해 설명할 수 있다.</li> <li>2. 인사의 성공 사례와 5대 포인트에 대해 설명할 수 있다.</li> <li>3. 상황에 따른 인사말과 인사법에 대해 설명할 수 있다.</li> </ol>
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 인사의 의미</li> <li>2. 인사의 5대 포인트</li> <li>3. 인사의 방법과 인사말</li> </ol>
주요 학습활동	<p>[Preview] 학습 주제와 해당 차시 학습을 통해 달성할 학습목표를 제시함</p> <p>[Lesson] 내용전문가의 강의를 통해 의료 현장에서 고객 응대 시 필요한 서비스 응대 방법 안내</p> <p>[Comment] 학습내용을 바탕으로 학습자가 실무 관련하여 생각해볼 수 있는 문제 제시 및 학습자의견 작성</p> <p>[Quiz] 퀴즈를 통해 자신의 이해 정도를 확인</p> <p>[Summary] 주요 학습내용을 요약 정리</p>
학습자료 (예시화면)	

# 정중함을 주는 자세와 매너

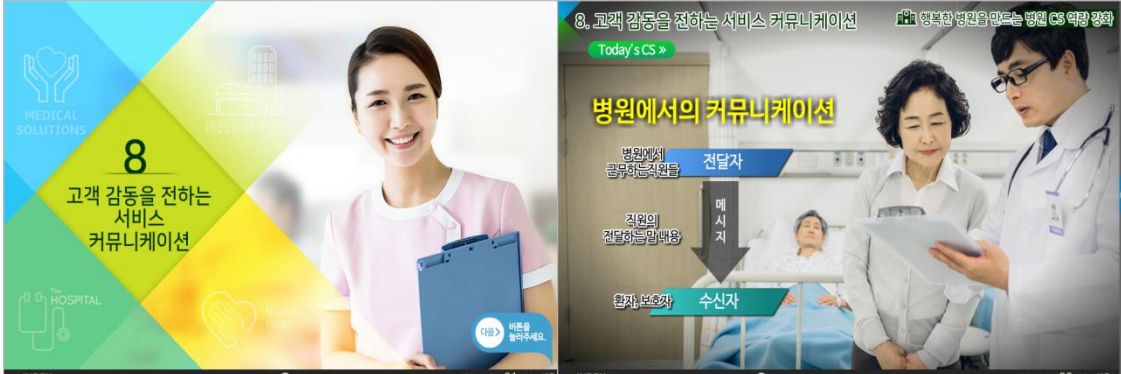
차시	6차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 병원에서의 바람직한 자세에 대해 설명할 수 있다.</li> <li>2. 정중함을 주는 안내 매너에 대해 설명할 수 있다.</li> <li>3. 병원에서 필요한 비즈니스 매너에 대해 설명할 수 있다.</li> </ol>
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 병원에서의 바람직한 자세</li> <li>2. 정중함을 주는 안내 매너</li> <li>3. 병원에서 필요한 비즈니스 매너</li> </ol>
주요 학습활동	<p>[Preview] 학습 주제와 해당 차시 학습을 통해 달성할 학습목표를 제시함</p> <p>[Lesson] 내용전문가의 강의를 통해 의료 현장에서 고객 응대 시 필요한 서비스 응대 방법 안내</p> <p>[Comment] 학습내용을 바탕으로 학습자가 실무 관련하여 생각해볼 수 있는 문제 제시 및 학습자의견 작성</p> <p>[Quiz] 퀴즈를 통해 자신의 이해 정도를 확인</p> <p>[Summary] 주요 학습내용을 요약 정리</p>
학습자료 (예시화면)	



# 보이지 않는 병원 이미지, 전화응대

차시	7차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 전화응대 예절의 이해 및 중요성에 대해 설명할 수 있다.</li> <li>2. 전화 걸기, 전화 받기의 올바른 방법을 습득할 수 있다.</li> <li>3. 상황별 전화응대를 할 수 있다.</li> </ol>
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 전화응대의 중요성</li> <li>2. 전화 받기와 전화 걸기</li> <li>3. 상황별 전화응대</li> </ol>
주요 학습활동	<p>[Preview] 학습 주제와 해당 차시 학습을 통해 달성할 학습목표를 제시함</p> <p>[Lesson] 내용전문가의 강의를 통해 의료 현장에서 고객 응대 시 필요한 서비스 응대 방법 안내</p> <p>[Comment] 학습내용을 바탕으로 학습자가 실무 관련하여 생각해볼 수 있는 문제 제시 및 학습자의견 작성</p> <p>[Quiz] 퀴즈를 통해 자신의 이해 정도를 확인</p> <p>[Summary] 주요 학습내용을 요약 정리</p>
학습자료 (예시화면)	 <p>The image shows two example slides from a presentation. The left slide features a colorful geometric design with the number '7' and the title '보이지 않는 병원 이미지, 전화응대'. The right slide shows a woman smiling while talking on a mobile phone, with the title '7. 보이지 않는 병원 이미지, 전화응대' and a subtitle '친절한 전화 예절'.</p>


# 고객 감동을 전하는 서비스 커뮤니케이션

차시	8차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 커뮤니케이션의 개념 및 이해에 대해 설명할 수 있다.</li> <li>2. 효과적인 커뮤니케이션의 구성 요소에 대해 설명할 수 있다.</li> <li>3. 호감을 주는 커뮤니케이션 스킬에 대해 설명할 수 있다.</li> </ol>
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 커뮤니케이션이란?</li> <li>2. 커뮤니케이션의 구성 요소</li> <li>3. 호감 가는 커뮤니케이션 스킬</li> </ol>
주요 학습활동	<p>[Preview] 학습 주제와 해당 차시 학습을 통해 달성할 학습목표를 제시함</p> <p>[Lesson] 내용전문가의 강의를 통해 의료 현장에서 고객 응대 시 필요한 서비스 응대 방법 안내</p> <p>[Comment] 학습내용을 바탕으로 학습자가 실무 관련하여 생각해 볼 수 있는 문제 제시 및 학습자의견 작성</p> <p>[Quiz] 퀴즈를 통해 자신의 이해 정도를 확인</p> <p>[Summary] 주요 학습내용을 요약 정리</p>
학습자료 (예시화면)	


# +a가 되는 감성서비스

차시	9차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 감성코드에 대해 설명할 수 있다.</li> <li>2. 감성 서비스란 무엇인지 설명할 수 있다.</li> <li>3. 감성 커뮤니케이션 표현 3단계를 나열할 수 있다.</li> </ol>
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 21세기는 감성시대</li> <li>2. 감성 서비스란</li> <li>3. 감성 커뮤니케이션</li> </ol>
주요 학습활동	<p>[Preview] 학습 주제와 해당 차시 학습을 통해 달성할 학습목표를 제시함</p> <p>[Lesson] 내용전문가의 강의를 통해 의료 현장에서 고객 응대 시 필요한 서비스 응대 방법 안내</p> <p>[Comment] 학습내용을 바탕으로 학습자가 실무 관련하여 생각해볼 수 있는 문제 제시 및 학습자의견 작성</p> <p>[Quiz] 퀴즈를 통해 자신의 이해 정도를 확인</p> <p>[Summary] 주요 학습내용을 요약 정리</p>
학습자료 (예시화면)	


# 100-1=0이 되는 병원서비스

차시	10차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 병원서비스의 중요성에 대해 설명할 수 있다.</li> <li>2. 병원서비스, 즉 접점 서비스의 유래에 대해 설명할 수 있다.</li> <li>3. 병원서비스 접점의 개념 및 접점 사이클에 대해 파악할 수 있다.</li> </ol>
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 병원서비스의 중요성</li> <li>2. MOT의 유래</li> <li>3. MOT 사이클의 이해</li> </ol>
주요 학습활동	<p>[Preview] 학습 주제와 해당 차시 학습을 통해 달성할 학습목표를 제시함</p> <p>[Lesson] 내용전문가의 강의를 통해 의료 현장에서 고객 응대 시 필요한 서비스 응대 방법 안내</p> <p>[Comment] 학습내용을 바탕으로 학습자가 실무 관련하여 생각해볼 수 있는 문제 제시 및 학습자의견 작성</p> <p>[Quiz] 퀴즈를 통해 자신의 이해 정도를 확인</p> <p>[Summary] 주요 학습내용을 요약 정리</p>
학습자료 (예시화면)	


# 우리 병원 서비스 점검

차시	11차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 깨진 유리창의 법칙을 통해 서비스 안전에 대해 설명할 수 있다.</li> <li>2. 서비스 안전의 저해 요소를 나열할 수 있다.</li> <li>3. 서비스 안전을 위한 행동 지침을 나열할 수 있다.</li> </ol>
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 깨진 유리창의 법칙 이해</li> <li>2. 서비스 안전을 저해하는 요소</li> <li>3. 서비스 안전을 위한 우리의 행동</li> </ol>
주요 학습활동	<p>[Preview] 학습 주제와 해당 차시 학습을 통해 달성할 학습목표를 제시함</p> <p>[Lesson] 내용전문가의 강의를 통해 의료 현장에서 고객 응대 시 필요한 서비스 응대 방법 안내</p> <p>[Comment] 학습내용을 바탕으로 학습자가 실무 관련하여 생각해볼 수 있는 문제 제시 및 학습자의견 작성</p> <p>[Quiz] 퀴즈를 통해 자신의 이해 정도를 확인</p> <p>[Summary] 주요 학습내용을 요약 정리</p>
학습자료 (예시화면)	

# 부서별 MOT 이해

<p>차시</p>	<p>12차시</p>
<p>차시목표</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 우리 병원의 MOT를 점검할 수 있다.</li> <li>2. 부서별 MOT 핵심 포인트를 설명할 수 있다.</li> </ol>
<p>주요 훈련내용</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 우리 병원 MOT 점검</li> <li>2. 부서별 MOT 핵심 포인트 1</li> <li>3. 부서별 MOT 핵심 포인트 2</li> </ol>
<p>주요 학습활동</p>	<p>[Preview] 학습 주제와 해당 차시 학습을 통해 달성할 학습목표를 제시함</p> <p>[Lesson] 내용전문가의 강의를 통해 의료 현장에서 고객 응대 시 필요한 서비스 응대 방법 안내</p> <p>[Comment] 학습내용을 바탕으로 학습자가 실무 관련하여 생각해볼 수 있는 문제 제시 및 학습자의견 작성</p> <p>[Quiz] 퀴즈를 통해 자신의 이해 정도를 확인</p> <p>[Summary] 주요 학습내용을 요약 정리</p>
<p>학습자료 (예시화면)</p>	

# 고객 불만 발생원인

차시	13차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 고객 불만의 원인에 대해 설명할 수 있다.</li> <li>2. 고객 불만족과 만족의 원인에 대해 파악할 수 있다.</li> <li>3. 불만 고객 응대의 기본 자세에 대해 설명할 수 있다.</li> </ol>
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 고객 불만의 원인</li> <li>2. 고객 불만족 원인과 만족 원인</li> <li>3. 불만 고객 응대 시 기본 자세</li> </ol>
주요 학습활동	<p>[Preview] 학습 주제와 해당 차시 학습을 통해 달성할 학습목표를 제시함</p> <p>[Lesson] 내용전문가의 강의를 통해 의료 현장에서 고객 응대 시 필요한 서비스 응대 방법 안내</p> <p>[Comment] 학습내용을 바탕으로 학습자가 실무 관련하여 생각해 볼 수 있는 문제 제시 및 학습자의견 작성</p> <p>[Quiz] 퀴즈를 통해 자신의 이해 정도를 확인</p> <p>[Summary] 주요 학습내용을 요약 정리</p>
학습자료 (예시화면)	

# 고객 불만 해결 프로세스


차시	14차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 병원 불만 고객의 특성을 설명할 수 있다.</li> <li>2. 효과적인 고객 불만 해결 프로세스에 대해 설명할 수 있다.</li> <li>3. 불만 고객 응대 시 금기사항에 대해 설명할 수 있다.</li> </ol>
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 병원 불만 고객의 특성</li> <li>2. 효과적인 고객 불만 해결 프로세스</li> <li>3. 불만 고객 응대 금기사항</li> </ol>
주요 학습활동	<p>[Preview] 학습 주제와 해당 차시 학습을 통해 달성할 학습목표를 제시함</p> <p>[Lesson] 내용전문가의 강의를 통해 의료 현장에서 고객 응대 시 필요한 서비스 응대 방법 안내</p> <p>[Comment] 학습내용을 바탕으로 학습자가 실무 관련하여 생각해볼 수 있는 문제 제시 및 학습자의견 작성</p> <p>[Quiz] 퀴즈를 통해 자신의 이해 정도를 확인</p> <p>[Summary] 주요 학습내용을 요약 정리</p>
학습자료 (예시화면)	



# 유형별 환자응대 프로세스

차시	15차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 유형별 응대 전략의 필요성에 대해 설명할 수 있다.</li> <li>2. 다양한 고객 유형별 응대 전략에 대해 파악할 수 있다.</li> <li>3. 유형별 환자응대 프로세스에 대해 파악할 수 있다.</li> </ol>
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 유형별 응대의 필요성</li> <li>2. 다양한 고객 유형 분석</li> <li>3. 유형별 환자응대 프로세스</li> </ol>
주요 학습활동	<p>[Preview] 학습 주제와 해당 차시 학습을 통해 달성할 학습목표를 제시함</p> <p>[Lesson] 내용전문가의 강의를 통해 의료 현장에서 고객 응대 시 필요한 서비스 응대 방법 안내</p> <p>[Comment] 학습내용을 바탕으로 학습자가 실무 관련하여 생각해볼 수 있는 문제 제시 및 학습자의견작성</p> <p>[Quiz] 퀴즈를 통해 자신의 이해 정도를 확인</p> <p>[Summary] 주요 학습내용을 요약 정리</p>
학습자료 (예시화면)	


# 하이테크 상담의 기본 'Rapport'

차시	16차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapport의 의미에 대해 파악할 수 있다.</li> <li>2. Rapport의 요소인 Pacing, Mirroring, Back Tracking에 대해 설명할 수 있다.</li> <li>3. 의료 현장에서 Rapport가 중요한 이유에 대해 설명할 수 있다.</li> </ol>
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapport의 의미</li> <li>2. Rapport의 요소</li> <li>3. 의료현장에서 Rapport의 중요성</li> </ol>
주요 학습활동	<p>[Preview] 학습 주제와 해당 차시 학습을 통해 달성할 학습목표를 제시함</p> <p>[Lesson] 내용전문가의 강의를 통해 의료 현장에서 고객 응대 시 필요한 서비스 응대 방법 안내</p> <p>[Comment] 학습내용을 바탕으로 학습자가 실무 관련하여 생각해볼수 있는 문제 제시 및 학습자의견작성</p> <p>[Quiz] 퀴즈를 통해 자신의 이해 정도를 확인</p> <p>[Summary] 주요 학습내용을 요약 정리</p>
학습자료 (예시화면)	

# 환자 상담기법

차시	17차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 상담의 기본 기능과 환자의 문진을 알아내는 상담 기법에 대해 파악할 수 있다.</li> <li>2. 상담 시 필요한 상담내용의 작성기법에 대해 설명할 수 있다.</li> <li>3. 유형별 상담기법에 대해 파악할 수 있다.</li> </ol>
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 상담의 기본 이해하기</li> <li>2. 상담내용의 작성기법</li> <li>3. 유형별 상담기법</li> </ol>
주요 학습활동	<p>[Preview] 학습 주제와 해당 차시 학습을 통해 달성할 학습목표를 제시함</p> <p>[Lesson] 내용전문가의 강의를 통해 의료 현장에서 고객 응대 시 필요한 서비스 응대 방법 안내</p> <p>[Comment] 학습내용을 바탕으로 학습자가 실무 관련하여 생각해볼 수 있는 문제 제시 및 학습자의견 작성</p> <p>[Quiz] 퀴즈를 통해 자신의 이해 정도를 확인</p> <p>[Summary] 주요 학습내용을 요약 정리</p>
학습자료 (예시화면)	

# 친절한 사람들의 시크릿

차시	18차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 친절과 불친절의 의미를 파악할 수 있다.</li> <li>2. 친절한 사람들의 공통점에 대해 설명할 수 있다.</li> <li>3. 친절한 사람들의 습관을 학습하고 실천할 수 있다.</li> </ol>
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 친절한 사람 VS 불친절한 사람</li> <li>2. 친절한 사람들의 시크릿</li> <li>3. 친절한 사람들의 습관 따라하기</li> </ol>
주요 학습활동	<p>[Preview] 학습 주제와 해당 차시 학습을 통해 달성할 학습목표를 제시함</p> <p>[Lesson] 내용전문가의 강의를 통해 의료 현장에서 고객 응대 시 필요한 서비스 응대 방법 안내</p> <p>[Comment] 학습내용을 바탕으로 학습자가 실무 관련하여 생각해볼수 있는 문제 제시 및 학습자의견작성</p> <p>[Quiz] 퀴즈를 통해 자신의 이해 정도를 확인</p> <p>[Summary] 주요 학습내용을 요약 정리</p>
학습자료 (예시화면)	

# 스트레스! 새로운 비즈니스의 기회

<p>차시</p>	<p>19차시</p>
<p>차시목표</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 스트레스의 원인, 의미, 증상과 종류에 대해 설명할 수 있다.</li> <li>2. 스트레스 자가진단과 대처 방법을 설명할 수 있다.</li> <li>3. 회복 탄력성의 의미를 설명할 수 있다.</li> </ol>
<p>주요 훈련내용</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 스트레스란?</li> <li>2. 스트레스 극복하기</li> <li>3. 회복 탄력성으로 긍정적 마인드 갖기</li> </ol>
<p>주요 학습활동</p>	<p>[Preview] 학습 주제와 해당 차시 학습을 통해 달성할 학습목표를 제시함</p> <p>[Lesson] 내용전문가의 강의를 통해 의료 현장에서 고객 응대 시 필요한 서비스 응대 방법 안내</p> <p>[Comment] 학습내용을 바탕으로 학습자가 실무 관련하여 생각해볼 수 있는 문제 제시 및 학습자의견 작성</p> <p>[Quiz] 퀴즈를 통해 자신의 이해 정도를 확인</p> <p>[Summary] 주요 학습내용을 요약 정리</p>
<p>학습자료 (예시화면)</p>	

# Wow 서비스

차시	20차시
차시목표	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wow 서비스의 개념을 설명할 수 있다.</li> <li>2. Wow 서비스의 사례를 설명할 수 있다.</li> <li>3. Wow 서비스를 실천할 수 있다.</li> </ol>
주요 훈련내용	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wow 서비스의 개념</li> <li>2. Wow 서비스 사례</li> <li>3. Wow 서비스 실천</li> </ol>
주요 학습활동	<p>[Preview] 학습 주제와 해당 차시 학습을 통해 달성할 학습목표를 제시함</p> <p>[Lesson] 내용전문가의 강의를 통해 의료 현장에서 고객 응대 시 필요한 서비스 응대 방법 안내</p> <p>[Comment] 학습내용을 바탕으로 학습자가 실무 관련하여 생각해볼 수 있는 문제 제시 및 학습자의견 작성</p> <p>[Quiz] 퀴즈를 통해 자신의 이해 정도를 확인</p> <p>[Summary] 주요 학습내용을 요약 정리</p>
학습자료 (예시화면)	