

100-1=0이 되는 병원서비스

1. 병원 MOT의 중요성

- 고객은 병원을 방문할 때 경험했던 느낌으로 병원의 재방문을 결정함
- MOT는 병원을 방문하는 고객이 병원을 들어서면서부터 나갈 때까지 병원의 직원들과 만나는 모든 순간들을 말하며, 그 순간마다 고객에게 최선의 서비스로 제공하는 것이 무엇보다 중요함

2. MOT의 유래

- MOT는 투우사가 소의 급소를 찌르는 결정적인 순간을 이야기하며, 병원의 MOT는 고객이 병원을 방문했을 때, 스스로 잘 결정을 내렸다고 자신의 결정에 대해 만족감을 느끼는 순간을 말함
- 스칸디나비아의 안 칼슨 회장은 MOT의 개념을 자신의 회사인 스칸디나비아 항공사에 적용하여, 적자로 허덕이던 스칸디나비아 항공을 흑자로 변화시켜 놓음

3. 점점 사이클 차트

- MOT 플로우 차트라고도 하는 서비스 프로세스 상 일련의 MOT들을 보여주는 시계모양의 도표임
- 이 차트는 서비스 전달시스템을 고객의 입장에서 이해하기 위한 방법으로, 일반적으로 직원들은 자신이 맡고 있는 업무에만 관심을 두고 일하는 경향이 있지만, 고객은 서비스과정에서 경험하는 일련의 순간 전체를 가지고 품질을 평가함