

## 부서별 MOT 이해

---

### 1. 우리 병원 MOT 점검

- 고객 접점 모니터링 : 병원에서 지속적으로 고객을 관리하기 위해, 고객을 가장한 모니터링 요원이 병원을 직접 방문하여 병원 직원의 서비스 태도를 평가하는 방법
- 고객 접점 모니터링 목적
  - 고객 서비스 현황 및 서비스 환경에 대해 현황을 평가하는 것
  - 현재 병원의 서비스 실태를 정확하게 파악
  - 향후 효율적인 관리 전략 수립 시 필요함

### 2. 부서별 MOT 핵심 포인트

- 각 단계별, 업무별 응대 화법과 서비스팁, 주의사항을 숙지하여 실천해야 함