

유형별 환자응대 프로세스

1. 유형별 응대의 필요성

- 고객의 유형은 다양함
- 고객의 유형이 다른 것을 이해해야 함, 틀린 것이 아님
- 고객 유형에 따른 응대 전략이 필요함

2. 다양한 고객 유형 분석

- 주도적인 고객
 - 정중한 말이나 태도가 필요함
 - 고객의 의도를 이해하고 분위기를 맞춤
 - 고객을 인정하고 칭찬하며 특별한 관심을 표명함
 - 고객이 틀린 말을 하더라도 곧바로 부정하거나 고쳐주려 하지 말고 가능한 한 자존심을 세워줘야 함
- 사교적인 고객
 - 친밀함을 나타내되 적절한 거리를 유지하며 지나친 요구에는 단호한 태도를 보임
 - 일관성을 유지하는 것이 필요함
 - 말을 도중에 끊어버리면 감정이 상하기 쉬움
- 안정적인 고객
 - 잘하고 있음을 긍정적으로 강화하여 자신감을 심어줌
 - 주변 사람들이 알 수 있도록 충분히 노고를 인정해 줌
- 신중한 고객
 - 자신감 있는 태도, 간결하고 명확한 응대 검사나 시술에 대한 정확한 정보와 일정에 대한 설명, 관리가 필요함
 - 진료에 대해 정확히 알려주고 차질 없이 진행하는 것이 중요함