

## 보이지 않는 병원 이미지, 전화응대

---

### 1. 전화응대의 중요성

- 목소리만으로 응대하게 된다.
- 일정시간 내에 응대해야 한다.
- 전화기라는 기계를 통한 응대이다.
- 보이지 않기 때문에 더 성의 있게 응대해야 한다.

### 2. 전화응대 시 태도 및 표정과 목소리의 중요성

- 보이지 않는 전화응대에서는 특히 바른 자세로 응대해야 한다.
- 메모지나 필기도구를 지참하고 응대해야 한다.
- 밝은 표정으로 응대해야 한다.
- 목소리 톤이나 어조에 신경 써야 한다.

### 3. 전화 걸기 예절

- 전화를 거는 곳의 시간, 장소, 상황이 적절한 지 체크한다.
- 상대의 전화번호와 소속, 성명을 확인한다.
- 용건을 정리하여 본다.

### 4. 전화 받기 예절

- 정중하게 받는다.
- 벨이 3번 울리기 전에 받는다.
- 늦게 받을 경우, 죄송하다는 말을 한다.
- 고객의 말을 충분히 경청한다.
- 필요한 내용은 메모를 한다.
- 종료 인사 후, 고객보다 나중에 끊도록 한다.



## 보이지 않는 병원 이미지, 전화응대

---

### 5. 상황별 전화응대 예절

- 통화 중 전화응대 예절
  - 상담이 길어질 경우, 전화 고객에게 양해를 구함 : 고객님, 죄송합니다.  
잠시만 더 기다려 주시겠습니까?
  - 통화가 종료된 후 : 오래 기다리셨습니다. 무엇을 도와드릴까요?
- 부재중 전화응대 예절
  - 지금 부재중입니다. 메모 남겨 드릴까요?
- 병원의 위치를 묻는 경우의 응대 예절
  - 고객님. 교통편은 무엇을 이용하실 건가요?
  - 네, OO을 아십니까? OO 옆에 있습니다.
  - 감사합니다. 조심히 오십시오.
- 전화 받을 사람이 통화 중일 경우의 응대 예절
  - OO팀은 지금 통화 중입니다. 잠시만 기다려 주시겠습니까?