

하이테크 서비스 행동지침

1. 하이테크 서비스 행동지침

- 하이테크 서비스의 목적은 고객 만족
- 고객의 요구를 충족시켜야 함
- 서비스를 제공하는 사람도 욕구를 충족시켜야 함

2. 하이테크 서비스 생활백서

- 제가 도와드리겠습니다.
- 기다리게 해드려 죄송합니다.
- 양해해 주셔서 감사합니다.
- 죄송하지만 잠시만 기다려 주시겠습니까?
- 안녕하세요. / 조심히 가십시오.
- 감사합니다.
- 더 필요한 사항은 있으십니까?
- 적어도 하루에 3회 정도 옆 동료를 바라보며 미소 짓기
- 하루 3회 정도 환자 응대 시 일어서기
- 하루에 1명은 칭찬하기

3. 하이테크 서비스 대화

- 오시느라 고생하셨어요. : 다른 병원이 아니라 우리 병원에 오신 것을 감사해 하는
하이테크 서비스 커뮤니케이션
- 멀리서 오셨네요. 오시느라 고생하셨어요. : 멀리서 내원한 환자에게는 좀 더 관심을 가질 수 있는
하이테크 서비스 커뮤니케이션을 제공함
- 아침 드셨어요? : 아침 일찍 내원한 고객에게는 아침을 드셨는지 확인하고 관심을 두는
대화를 제공함
- 소개받고 왔어요. : 이런 이야기를 하는 환자들의 경우, 자신을 알아봐 주기를 바라는
마음이 크기 때문에 “네. 그러세요. 좀 더 신경 써 드릴게요.”라고 말함
- 병실이 춥네요. : 병실이 춥다고 이야기하는 환자에게 공감하는 하이테크 서비스 커뮤니케이션이
필요함
- 고객의 상황을 이해하는 하이테크 서비스 커뮤니케이션은 고객 한 분의 마음과 상황을 이해하는
마음이 필요함