



고객 불만 해결 프로세스

1. 병원 불만 고객의 특성

- 병원을 방문하는 고객의 심리
 - 존중 받고 싶음
 - 불안함
 - 예민함
 - 피해의식

2. 효과적인 고객 불만 해결 프로세스

- 고객의 의견을 동감하기
- 문제를 파악하기
- 문제 해결하기
- 감사 조치 하기

3. 불만 고객 응대 금기사항

- 고객과 함께 흥분하기
- 고객 의심하기
- 정당화하기
- 개인화하기
- 고객 무시