

+a가 되는 감성서비스

1. 21세기는 감성시대

- 병원의 새로운 경쟁력인 감성 코드의 중요성이 부각되고 있음
- 생산만 하면 하는 시대에서 소비가 중요한 시대가 되고 있으며 브랜드에 대한 고객 충성도가 점차 상실되어 가고 있기 때문에 제품이나 병원 자체에 대한 부분도 중요하지만, 그보다 더욱 중요시되고 있는 것은 바로 관계이며, 관계를 더욱 돈독하고 긴밀하게 해 주는 것이 바로 '감성'임

2. 감성 서비스란

- 고객들에게 감성 서비스를 제공하는 데 있어 중요한 것은 '고객에게 어떻게 인지하느냐'임
- 고객의 모습에 시선을 부담스럽지 않게 따라감으로써 고객들에게 관심을 지속적으로 주고 있다는 것을 알려주는 것
- 고객들은 말하지 않아도 표정만으로도 자신의 의견을 충분히 말해주고 있음을 유의해야 함

3. 감성 커뮤니케이션

- 고객에게 환영을 표시하는 단계 (밝은 인사말, 미소)
- 친근하게 다가가는 단계 (고객과 눈을 마주치며 도와드리겠다고 표현)
- 칭찬과 감사로 마음의 문을 여는 단계 (고객에게 날씨와 교통 등 일반적인 화제로 말을 건넴)