

친절한 사람들의 시크릿

1. 친절한 사람 VS 불친절한 사람

- 신뢰감을 주는 의료진 : 경청, 자세한 설명, 호감 어린 이미지
- 불쾌감을 주는 의료진 : 짜증나는 말투, 전문용어만 사용하기, 권위적인 말투, 지나친 신체 접촉

2. 친절한 사람들의 공통점

- 긍정적 스트로크 : 환자에게 격려하기, 따뜻한 시선으로 눈 마주치기, 공감하기
- 부정적 스트로크 : 환자와 눈도 마주치지 않기, 권위적인 말투로 이야기하기

3. 친절한 사람들의 습관 따라하기

- 환자들이 정말 만족하고 있는가? 다시 한 번 고민하기
- 명령형이나 권위적인 말투 사용하지 않기
- 환자에게 예상 대기시간 알려주기
- 환자에게 진심 어린 관심 갖기
- 환자의 눈높이에 맞는 대화하기
- 친절한 직원이 되는 방법 : 결국 스마일
- 공감하고 인정하고, 칭찬해 주기
- 진심 어린 설명해 주기