# <동물병원코디네이터 시험 문제>

1. 동물병원 코디네이터의 주요 역할 중 하나는 무엇인가요?  
   ① 동물 수술 집도  
   ② 진료 기록 관리  
   ③ 약물 처방  
   ④ 보호자의 치료 계획 수립
2. 동물병원 코디네이터가 신경 써야 하는 필수 자질은 무엇인가요?  
   ① 고객 서비스 마인드  
   ② 기술 장비 설계 능력  
   ③ 수의사 자격증 소지  
   ④ 동물 사육 면허
3. 동물병원 코디네이터가 예약 시스템에서 해야 할 일은 무엇인가요?  
   ① 고객 정보 삭제  
   ② 예약 일정 관리  
   ③ 보호자의 의료보험 청구  
   ④ 진단 검사 수행
4. 동물병원 코디네이터가 환자 정보 보안을 위해 할 수 있는 조치는?  
   ① 정보를 공개 플랫폼에 업로드  
   ② 환자 데이터 암호화  
   ③ 의료 기록 공유를 제한하지 않음  
   ④ 보호자 연락처 공개
5. 고객 응대 시 동물병원 코디네이터가 우선적으로 해야 할 것은?  
   ① 신속한 환자 이동  
   ② 명확하고 공손한 설명  
   ③ 약물의 부작용 조사  
   ④ 수술 결과 공유
6. 동물병원 코디네이터가 지속적으로 해야 할 교육 항목은?  
   ① 병원 내 규정 습득  
   ② 최신 의료 기술 학습  
   ③ 보호자의 감정적 관리 교육  
   ④ 치료 비용 설정
7. 동물병원 코디네이터가 진료 과정을 기록할 때, 중요한 요소는?  
   ① 기록을 구두로만 저장  
   ② 전자 차트를 활용한 체계적 관리  
   ③ 과거 기록 삭제  
   ④ 검사 결과 비공유
8. 진료 예약을 조율할 때 동물병원 코디네이터가 고려해야 할 요소는?  
   ① 동물 종류  
   ② 보호자의 직업  
   ③ 병원 방문 흐름 보호자의 직업  
   ④ 담당 의사의 재택 여부
9. 동물병원 코디네이터의 업무 스트레스를 관리하는 방법 중 올바른 것은?  
   ① 상담 없이 스트레스 관리  
   ② 근무 시간 무제한 연장  
   ③ 보호자의 요청 즉각 이행  
   ④ 정기적인 요가 수업
10. 동물병원 코디네이터가 의사소통할 때 효과적으로 활용할 수 있는 방법은?  
    ① 전문용어만 사용  
    ② 의료진과 의사소통하지 않음  
    ③ 치료 계획을 단독으로 결정  
    ④ 보호자의 말을 경청하고 요점을 정리
11. 동물병원 코디네이터가 보호자의 감정을 이해하고 공감하기 위해 필요한 기술은?  
    ① 고객 데이터 분석  
    ② 진단 방법 습득  
    ③ 능동적 경청과 공감적 반응   
    ④ 동물 행동 패턴 이해
12. 동물병원 코디네이터가 고객 불만을 해결하는 효과적인 방법은?  
    ① 무조건적인 사과  
    ② 병원 규정 무시  
    ③ 진료비 할인  
    ④ 보호자의 요구 경청 및 문제 해결책 제안
13. 동물병원 코디네이터가 환자 등록 시 가장 우선적으로 확인해야 할 정보는?  
    ① 보호자의 직업  
    ② 반려동물의 건강 기록  
    ③ 보호자의 이메일 주소  
    ④ 병원 내 대기 시간
14. 동물병원 코디네이터가 팀워크를 형성하기 위해 필요한 자세는?  
    ① 업무를 협력적으로 수행하며 의사소통 강화   
    ② 의료진의 요청 무조건 수락  
    ③ 병원 경영진과만 소통  
    ④ 고객과의 관계에만 집중
15. 고객 만족도를 조사하는 목적은 무엇인가요?  
    ① 병원 서비스의 투명성 유지  
    ② 동물 의료 비용 책정  
    ③ 고객 서비스 개선   
    ④ 의료진 평가
16. 동물병원 코디네이터가 고객 응대 시 주의해야 할 사항은?  
    ① 과도한 개인적 정보 요청  
    ② 치료 계획에 대한 강요  
    ③ 보호자의 의견에 반박  
    ④ 공손하고 명확한 태도로 보호자의 요청 처리
17. 동물병원 코디네이터가 보호자와 신뢰를 구축하기 위해 중요한 요소는?  
    ① 보호자의 문의를 무조건 해결  
    ② 보호자의 요구에 대해 성실히 경청하고 해결책 제시  
    ③ 수의사와 보호자 간 직접 대화 방해  
    ④ 보호자의 동물 치료 과정을 공개
18. 동물병원 코디네이터가 처리해야 할 의료 기록의 주요 항목은?  
    ① 보호자의 직장 주소  
    ② 병원 매출 통계   
    ③ 환자의 진료 기록 및 처방 내역   
    ④ 병원의 홍보 자료
19. 보호자가 약물 사용법을 이해하지 못한 경우, 동물병원 코디네이터의 올바른 대응은?  
    ① 약물 사용법을 자세히 설명하고 주요 주의사항 안내  
    ② 보호자에게 문의 시간을 제한  
    ③ 정보를 보호자에게 인쇄물로만 전달  
    ④ 수의사가 설명할 때까지 대기
20. 동물병원 코디네이터가 보호자와 소통할 때 활용할 수 있는 도구는?  
    ① 복잡한 전문 용어가 포함된 자료  
    ② 보호자 교육 없이 데이터 공유  
    ③ 동물 관련 논문  
    ④ 시각 자료나 쉬운 용어로 설명
21. 고객의 예약 변경 요청을 처리할 때 동물병원 코디네이터가 해야 할 일은?  
    ① 기존 예약 취소 후 신규 예약 확인  
    ② 보호자의 요청 거부  
    ③ 예약 변경 기록 없이 진행  
    ④ 보호자와의 협의 없이 다른 고객 일정 조정
22. 동물병원 코디네이터가 반려동물의 상태를 기록할 때 중요한 기준은?  
    ① 기록 누락 최소화  
    ② 보호자의 진술 무조건 수용  
    ③ 환자의 치료 과정 요약 생략  
    ④ 진단 내용과 증상은 기록하지 않음
23. 고객 응대 시 사용하는 질문 기법으로 적합한 것은?  
    ① 닫힌 질문만 사용  
    ② 개방형 질문으로 고객의 의견 유도  
    ③ 고객의 불편을 무시  
    ④ 대답이 명확하지 않으면 반복 요구
24. 동물병원 코디네이터가 고객 맞춤형 서비스를 제공하기 위해 필요한 행동은?  
    ① 고객 데이터를 분석하지 않음  
    ② 고객의 질문을 무시  
    ③ 고객의 요구를 파악하고 적합한 서비스를 제안   
    ④ 모든 고객에게 동일한 서비스 제공
25. 동물병원 코디네이터가 고객의 요청에 대해 즉각적으로 응답할 수 있는 기술은?  
    ① 병원의 모든 규정을 고객에게 전달  
    ② 의료진의 결정을 대체  
    ③ 실시간 데이터 관리 및 응대  
    ④ 보호자의 요청을 뒤로 미룸
26. 동물병원 코디네이터가 정기적으로 참여해야 하는 활동은?  
    ① 병원의 서비스 매뉴얼 업데이트  
    ② 병원의 시설 점검  
    ③ 보호자와의 비공식 모임  
    ④ 최신 동물 의료 기술에 대한 교육
27. 고객 만족도 관리에서 중요한 요소는?  
    ① 보호자의 불편사항을 신속히 해결  
    ② 고객의 불만 무시  
    ③ 병원의 경영 통계 공유  
    ④ 고객의 요청을 제한
28. 동물병원 코디네이터가 의료진과의 원활한 협력을 위해 해야 할 일은?  
    ① 업무를 독립적으로 수행  
    ② 병원의 행정 업무만 담당  
    ③ 보호자와 의료진의 대화에 개입하지 않음  
    ④ 의료진의 의견을 청취하고 조율
29. 보호자의 요구를 효과적으로 파악하는 방법은?  
    ① 보호자의 대화를 무시  
    ② 보호자의 요구를 경청하고 공감  
    ③ 보호자가 원하는 모든 요청을 수용  
    ④ 대화를 빠르게 종료
30. 동물병원 코디네이터가 예약 시스템의 효율성을 높이는 방법은?  
    ① 예약 데이터를 정기적으로 검토  
    ② 예약 내역을 별도 저장하지 않음  
    ③ 보호자에게 예약 절차를 교육하지 않음  
    ④ 실시간 예약 관리 무시