

문제 1

문항1. MOT의 접점 3가지를 서술하시오. (40점)

병원에서 MOT(환자 접점)는 크게 하드웨어(hardware), 소프트웨어(software), 휴먼웨어(humanware)의 세 가지 항목으로 구분할 수 있다.

● 하드웨어 (시설 접점)

시설이나 설비, 즉 환자가 보고 접하고 체험하는 하드웨어적 요소들인 병원 분위기, 쾌적성, 상품의 품질, 디자인, 사무실, 검사 장비, 화장실, 대기실, 안내소, 시설 설비의 사용 편리성 등 이미 고정되어 우리가 바꿀 수 없는 요소들을 말한다.

환자가 병원 안에서 물리적으로 체험하게 되는 요소로, 주차장 여건이나 병원 환경 및 대기실 환경과 분위기, 계단, 화장실, 의료 장비와 비품, 각종 편의 시설 등이 이에 속한다.

● 소프트웨어 (제도 접점)

환자에게 제공되는 정보의 내용과 방법, 팸플릿, 카탈로그, 안내 간판, 각종 광고, 판촉 이벤트 등의 서비스 운영 시스템, 정보 채널의 운영, 관리 및 고객 불만 처리 체제 등으로, 의료 기관에서는 대기 시간, 이용의 편리성, 병원의 정책이나 제도, 고객의 소리(VOC) 대응 체계, 상품 지식 등을 말한다.

의료적 요소와 의료외적 요소로 구분되는데, 진료 행위를 하는 사람들의 시술

능력이나 상담 능력 등 진료에 직접적인 영향을 미치는 것들을 의료적 요소라 한다면, H.I.(Hospital Identity), 동선, 조명, 음악 등 오감 만족을 이끌어 내기 위한 것들을 의료외적 요소라 할 수 있다.

● 휴먼웨어 (인적 접점)

환자와 접하는 모든 접점에서 직원의 판단력과 행동력 등 만족도를 결정하게 되는 접객 태도, 말씨 자세와 신속한 대응과 배려, 그리고 직원의 프로 의식, 적극성과 책임감이 여기에 속한다.

의료 기관에서는 면 대 면으로 마주하는 순간에 마음으로 느끼는 요소로, 고객의 욕구에 대한 배려, 의료진의 자질, 태도와 접점별 인적 응대, 직무 태도, 표정, 복장, 커뮤니케이션 능력을 말한다

문항2. 병원의 접점별 고객관리 전략을 접점 중 물리치료실, 수납, 배움에 해당되는 3접점을 각각 구체적으로 서술하시오(60점)

● 물리 치료실

이 접점은 다른 접점에 비하여 환자가 머무르는 시간이 길다는 점과 대부분 환자가 신체적 통증을 호소하고 불편한 상태에서 찾게 되는 곳이라는 점이 특징이 있으며, 연구 결과에 의하면 통증이 있는 환자는 대부분 우울한 정서를 갖고 있으며 신경이

예민해지고 주변의 환경에 민감하게 반응하는 심리적 특성을 보인다.

물리치료실은 매뉴얼대로 반복하다가 잘못하면 일상적인 태도로 환자를 응대하기 쉬운 곳이며, 환자의 통증 호소에 익숙해져 환자의 고통을 별것 아닌 것처럼 대하는 실수를 하기 쉬운 것이다.

따라서 업무와 관련하여 환자의 행동을 자세히 분석하면서 늘 환자에게 관심을 보여야 하며, 특히 실내 환경을 안정감 있고 차분한 이미지로 구상하는 전략이 필요한 곳이다.

● 수납

병원의 진료를 다 마치거나 퇴원하는 경우 거치게 되는 이 접점은 고객이 왕으로 대접받는 가시적인 접점으로서, 최상의 배려와 매너를 갖춘 행동을 통하여 또 다른 구매를 이끌어낼 잠재력이 있으며, 이곳에서는 간결하고 세련된 말과 품격 있는 태도를 통하여 고객이 지금까지 받은 모든 서비스에 대해 재평가할 기회를 만들 수 있다.

따라서 고객이 친밀감과 존중감을 동시에 느끼면서 스스로 최고의 고객이라는 자부심을 가질 수 있도록 해주는 것이 중요하다.

● 배웅

배웅은 고객의 재방문을 유도할 수 있는 마지막 접점로서, 딱딱한 매너보다는 가족 같은 친밀감을 최대한 표현하여 고객 충성도를 높이도록 한다.