

병원코디네이터 온라인 교육

과정 소개	이 교육 과정은 병원 코디네이터의 전문성과 서비스 품질을 향상시키기 위해 설계되었습니다. 본 과정은 의료 서비스에 대한 기본적 이해부터 시작하여, 이미지메이킹, 고객 접점 관리, 예약 관리, 상담 기술 등 병원 코디네이터로서 필요한 다양한 역량을 종합적으로 다룹니다.
학습 대상	1) 병원 코디네이터로서의 경력을 시작하고자 하는 개인이나 관련 분야의 졸업 예정자 2) 현재 병원 코디네이터로 근무하고 있으나 고객 서비스에 대한 전문 지식을 향상시키고자 하는 근로자 3) 병원의 효율적 운영에 기여하고자 하는 행정 직원, 운영 관리자 및 기타 관련 부서 근로자
학습 시간	각 차시별 약 2~30분 * 12차시

1차시. 의료서비스의 이해

- ▶ 학습 목표

 1. 병원 코디네이터로서 병원의 정의, 유형, 기능, 특성 이해
 2. 일반 서비스와 의료 서비스의 개념 및 특성 비교
 3. 의료서비스 질 관리의 배경과 개념 이해
- 1) 병원의 이해
 - 가. 병원의 정의
 - 나. 병원의 목적
 - 다. 병원의 유형
 - 라. 병원의 기능과 특성
 - 2) 서비스의 개념과 특징
 - 가. 서비스의 의미
 - 나. 서비스의 특징
 - 3) 의료서비스의 개념과 특징
 - 가. 의료서비스 개념
 - 나. 의료서비스 특징

2차시. 병원 코디네이터 이해

- ▶ 학습 목표

 1. 병원 코디네이터의 기본 개념과 중요성 이해
 2. 병원 코디네이터의 주요 역할과 책임을 명확히 파악
 3. 병원 코디네이터의 직업 전망과 미래 비전 인식
 4. 병원 코디네이터로서 필요한 핵심 역량과 자격 요건 습득
- 1) 병원코디네이터 이해
 - 가. 병원코디네이터의 정의
 - 나. 병원코디네이터의 도입 배경
 - 2) 병원 코디네이터의 필요성과 역할
 - 가. 병원 코디네이터의 필요성
 - 나. 코디네이터의 역할
 - 다. 각 코디네이터별 역할
 - 3) 병원 코디네이터의 역량과 요건
 - 가. 핵심 역량
 - 나. 요건
 - 4) 병원 코디네이터의 전망
 - 가. 전망
 - 나. 비전

3차시. 이미지메이킹 개요

- ▶ 학습 목표

 1. 이미지 메이킹의 개념과 중요성 이해
 2. 첫인상의 영향력과 중요성 인지
 3. 이미지 메이킹의 과정과 단계 별 중요 요소 학습
- 1) 이미지메이킹이란?
 - 가. 이미지의 개념
 - 나. 이미지의 속성
 - 다. 이미지 메이킹 개념
 - 2) 첫인상의 중요성
 - 가. 첫인상
 - 나. 초두 효과
 - 다. 최신 효과

- 라. 후광 효과
- 마. 그 밖의 효과
- 3) 이미지 메이킹의 과정
 - 가. 이미지 메이킹의 요인
 - 나. 이미지 메이킹의 5단계

4차시. 이미지메이킹 실천_시각적 요소

▶ 학습 목표

- 1.이미지 메이킹에 영향을 미치는 시각적요소 파악한다.
- 2.표정과 자세 등을 통해 긍정적인 시각적 이미지 구축하는 방법을 배운다.

- 1) 표정 연출
 - 가. 밝은 표정의 중요성
 - 나. 밝은 표정의 효과
 - 다. 밝은 표정 만들기
- 2) 올바른 자세
 - 가. 바른 자세의 중요성
 - 나. 바른 자세의 효과
 - 다. 바른 자세의 만들기
- 3) 용모 복장
 - 가. 용모복장의 중요성
 - 나. 청결한 용모의 기준
 - 다. 단정한 복장의 기준

5차시. 이미지메이킹 실천_청각적 요소

▶ 학습 목표

- 1.이미지메이킹에 영향을 미치는 청각적 요소들을 파악한다.
- 2.목소리와 화법 등을 통해 긍정적인 이미지를 구축하는 방법을 배운다.

- 1) 매력적인 목소리
 - 가. 목소리의 중요성/효과
 - 나. 현장에서 목소리의 중요성/효과
 - 다. 좋은 목소리를 위한 바른자세
 - 라. 정확한 발음을 위한 방법
- 2) 화법
 - 가. 화법의 정의
 - 나. 쿠션 화법
 - 다. 아른슨 화법(부정-긍정)
 - 라. YES-BUT 화법

6차시. 고객 접점의 이해

▶ 학습 목표

- 1.고객 접점의 개념과 중요성 이해
- 2.고객 접점의 다양한 유형과 각각의 특성 파악
- 3.고객 접점에서의 Hardware, Software, Humanware의 역할 이해

- 1) 고객접점의 중요성과 개념
 - 가. 고객의 개념
 - 나. 고객 접점의 정의 및 유래
 - 다. 중요성
 - 라. 사례
- 2) 고객 접점의 구성 요소
 - 가. Hardware(물리적 시설, 상품)
 - 나. Software(의료 시스템)
 - 다. Humanware(인적 요소)
- 3) MOT 관리 과정
 - 가. 고객 접점 사이클 차트
 - 나. 관리 과정

7차시. 고객 만족도 관리 개념

▶ 학습 목표

- 1.고객 만족도의 정의와 중요성을 이해하고, 만족도 측정의 기본 원칙을 학습
- 2.고객 만족도를 측정하기 위한 다양한 방법론을 이해
- 3.고객 만족도 조사 결과를 토대로 개선 프로세스를 이해하고, 실제 현장에서 활용

- 1) 고객 만족도
 - 관리 개념 및 특징
 - 가. 의미
 - 나. 측정 원칙
- 2) 고객 만족도 조사 과정과 방법

- 가. 과정
- 나. 정량적 방법
- 다. 질적 방법
- 3) 개선
 - 가. 개선 프로세스
 - 나. 개선안 도출
 - 다. 개선안 실행

8차시. 예약 관리

▶ 학습 목표

1. 온라인 및 오프라인 예약 시스템을 습득한다.
2. 예약 일정 관리와 효율적인 예약 운영 방법을 배운다.

- 1) 온라인 예약 관리하기
 - 가. 온라인 예약 시스템
 - 나. 홈페이지 예약
 - 다. 모바일 예약
- 2) 오프라인 예약
 - 가. 오프라인 예약 기본
 - 나. 상황 별 응대 방법
- 3) 예약일정 관리하기
 - 가. 예약 기록 중요성
 - 나. 예약 관리 기본사항
 - 다. 예약 일정 관리

9차시. 진료 접수

▶ 학습 목표

1. 진료 접수, 유형별 고객 정보와 접수하는 법에 대해 학습한다.
2. 고객 배웅 및 고객 서비스 마무리 방법에 대해서 배운다.

- 1) 진료 접수
 - 가. 진료 접수의 의의
 - 나. 진료 접수 방법
 - 다. 방문 고객 별 분류
 - 라. 진료 접수 응대
- 2) 접수 프로세스
 - 가. 프로세스별 고객 응대
 - 나. 진료 접수 방법
 - 다. 상황 별 진료 안내
- 3) 배웅하기
 - 가. 고객 배웅의 중요성
 - 나. 상황별 고객 배웅

10차시. 수납관리

▶ 학습 목표

1. 수납 형태에 맞도록 수납 및 영수증을 발행하여 제공하는 방법을 학습한다.
2. 환자의 요청에 따라 증명서를 발급하여 교부하는 방법을 익힌다.

- 1) 수납, 영수증 발행
 - 가. 진료비 청구/수납
 - 나. 진료비 수납기록 관리
- 2) 미수금 관리와 환불
 - 가. 진료비 미수금 관리
 - 나. 진료비 환불 관리
- 3) 증명서 발급
 - 가. 증명서 발급
 - 나. 증명서 발급대장 관리

11차시. 대기 시간 및 고객 관리

▶ 학습 목표

1. 고객의 진료에 필요한 진료대기시간을 파악한다.
2. 예상대기 소요시간을 고객에게 설명할 수 있다
3. 대기시간 관리의 중요성에 대해서 학습한다.

- 1) 대기시간의 이해
 - 가. 대기시간
 - 나. 대기 시간 기본 원칙
- 2) 대기시간 관리
 - 가. 대기시간 관리
 - 나. 대기시간 관리 방안

- 3) 대기 고객 관리
 - 가. 유형별 대기 고객 응대
 - 나. 대기시간 관리를 위한 다양한 서비스

12차시. 고객 상담

- ▶ 학습 목표
 - 1. 병원 고객 상담의 목적과 중요성을 이해한다.
 - 2. 고객 상담 시 필요한 커뮤니케이션 스킬을 습득한다.
 - 3. 의료관련 지식과 절차에 대한 이해를 학습한다.

- 1) 메디컬 커뮤니케이션
 - 가. 하드웨어
 - 나. 소프트웨어
 - 다. 휴먼웨어
- 2) 고객 상담 과정
 - 가. 고객 상담
 - 나. 고객 상담 시 주의 사항
- 3) DISC 유형 별 상담
 - 가. D 주도형(Dominance)
 - 나. I 사교형 (Influence)
 - 다. S 안정형 (Steadiness)
 - 라. C 신중형 (Conscientiousness)