

[우리병원의 결제 가이드]

소속:

작성자:

작성일:

우리 병원만의 '결제 프로세스' 를 만들어 봅니다.
고객경험의 두번째 장으로 가기 위한 중요한 장면이지요, 신뢰와 감사를 전하는 '터치포인트'를 만들어주세요.

- 우리 병원의 결제 절차를 그려봅니다.



고객에게 '감사함' 을 전달할 포인트를 찾아 봅니다.

- Touch Point

정확함과 깔끔함을 나타내는 것은 무엇이 있을까요?

- 확인과 이중확인(동의)
- 물리적 증거활용 (영수증, 동의서)
- 여유로운 템포

- 감사 및 기대 멘트

우리 병원의 '감사 멘트'를 만들어볼까요.(3개)