



7월 원키우미 시크릿 교육

고객이 준 가치를 귀하게

appreciating the value given by the customer

PRESENTED BY ONEGROWTH

REVIEW

벌써 7월입니다.
우리 원키우미 시크릿 CS 교육을 시작한 지 벌써 반년이 넘었네요.
꾸준히 구독해주는 구독자 분들께 감사드립니다.

지난 달 '상담'에서는 상담의 구조와 성공 핵심 요인 6가지를
알아보았습니다.

우리 병원의 상담의 개선점이 보였나요? 개선점이 있다면 좋은 것입니다.
그것을 개선하면 우리 병원과 내가 성장하고 더 발전하기 때문입니다.

7월은 강의도 함께 시작해볼까요 ^^

START!!

problem

항목 5 20% 항목 1 20%
항목 4 20% 항목 2 20%
항목 3 20%

항목 1	10
항목 5	9
항목 2	8
항목 7	8
항목 3	7
항목 4	5
항목 6	5

000년 결과
점사자 평균
개선 후 평균

구조

이상적인 상담 구조 일 때의 동일 상담 시간 내의 시간 배분입니다.
시간 차이가 많이 나 불드 처리된 부분은 좀 더 균형 있게 시간이 배분 될 수 있도록 개선합니다.

전체 상담 시간 00분중
고객 경청 시간 (고객주도 시간)00분
상담자 주도 시간 00분
전체 비율에서 상담자 의 주도 시간이 00%로 높음

Solution

1

➔

▶
[Blank Box]

	점수	가중치	목표
라포형성			
상담 전문성			
영업 스킬			
클로징			
상담분위기			
상담자 태도			





ICE BREAKING

다양한 위인들의 '돈'에 대한 말들을 살펴봅니다.
 의료시장에서 돈에 대해서 가지면 좋은 자세를 알아봅니다.

- 돈이 모든 것을 한다고 생각하지 마라.
 그렇지 않으면 당신은 결국 돈 때문에 모든 것을 하게 될 것이다.
 -볼테르
- 젊었을 때는 인생에서 돈이 가장 중요한 것 인줄 알았다.
 나이가 들고 보니, 그것이 사실이었음을 알았다.
 - 오스카 와일드

우리나라 의료서비스 지불자



정부



개인



가족



보험회사

'돈' 어떻게 쓸까?



고객이 준 '가치'를 귀하게 여기는
나도 가치 있어!

병원에서의 '결제'는 "정 · 깔 · 감"

● 정확하고

● 깔끔하고

● 감사하고





'정확한' 결제 안내

결제 금액과 치료 내용 안내

지불방법 확인

영수증 발행 및 필요 서류 확인

환불 에 대한 안내

결제 방법과 금액의 이중 확인

깔끔한 '결제 환경'

01

너저분 하거나
지저분 하지 않은 환경



02

지불 방법이나,
지불 진행 사항을 투명하고
깔끔하게 공유
(무이자할부, 선납가능 등)

03

정돈되고 깔끔한 제스처
여유있는 템포



'결제 후' 감사 표현하기

고객님의 선택과 병원에 대한 신뢰에
진심으로 감사드립니다.
고객님의 건강과 행복을 위해
최선을 다하겠습니다.



NEW CHAPTER

appreciating the value given by the customer

워크시트

1. 우리 병원의 결제 프로세스를 점검합니다.
2. 우리 병원의 결제 터치 포인트를 찾습니다.
3. 감사 멘트를 만들어 봅니다.

결제 (워크시트)

1

우리 병원의 **결제** 절차를 그려봅니다.



2

고객에게 '감사함' 을 전달하는 **포인트**를 찾아 봅니다.

Touch Point

3

정확함과 깔끔함을 나타내는 것은 무엇이 있을까요?

- 확인과 이중 확인 (동의)
- 물리적 증거 활용 (영수증, 동의서 등)
- 여유로운 템포

감사 및 기대 멘트 :

4

우리 병원 '**감사 멘트**'를 3개 만들어 볼까요?

Thank You

다음 달에 만나요

