

“처음이라 긴장되시죠~ 제가 함께 해드릴게요”

첫 치료 오리엔테이션

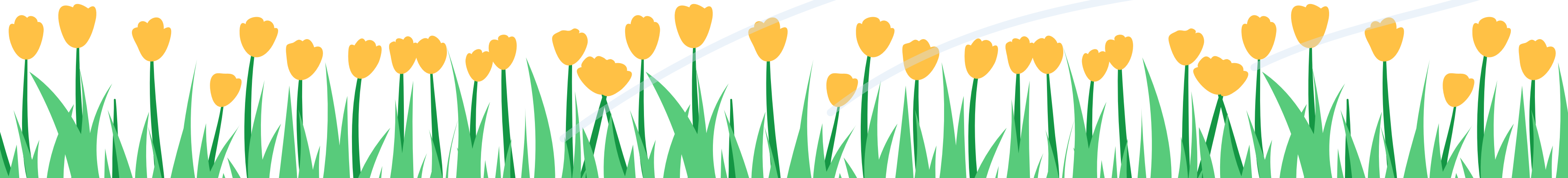


들어가며

3월 과 '처음'이라 말은 잘 어울립니다.
실제로 신학기, 명절이 지나고 봄기운 타고
신규 고객 들의 유입이 늘어나는 시기 이기 때문입니다.

많은 병원에서 고객들의 첫 치료 시기에 제대로 된
오리엔테이션(긴장감 완화 활동)이 이루어지지 않은 채
바로 치료나 시술이 들어가는 경우가 많습니다.

오늘은 우리 병원 만의 강점이 될수 있는
#치료 오리엔테이션에 대한 이야기입니다.





이런 조직이 있다고 합니다.

서울시어머니기자단



이런 조직이 있다고 합니다.

서울시 어머니 기자단

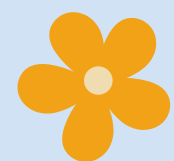
목차



들어가며



첫 치료가 중요한 과들



우리가 오해하는 4가지



오리엔테이션 스크립트 만들기





첫 치료가 중요한 과들

첫 치료가 중요한 과들은 어떤 과들이 있을까요?

- ▶ 정형외과 의 도수 물리치료
- ▶ 한의원의 침치료, 통증 치료
- ▶ 피부과의 피부관리형 치료

"우선 한번 받아보고
결정할게요"

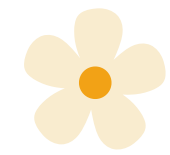


Tip 병원 성과와 연결됩니다!!
우리병원에서 1회성 프로그램만 결제를 하고 풀
패키지 치료를 결정하지 않는다면 필히 점검해
봐야 합니다.





우리가 하는 오해 4가지



아래의 빈칸을 함께 채워볼까요

1

고객은 알고 있다!

2

자세한 설명은 고객을 귀찮게 한다

3

OT는 큰 영향을 미치지 않는다

4

안내했으면 충분하다





우리가 하는 오해 4가지

1

고객은 이미 잘 알고 있다!



고객은 각 병원마다 진료방식이나 절차가 다를 수 있기 때문에 불안함과 혼란

2

자세한 설명은 오히려 고객을 귀찮게 한다



자세하고 친절할 안내를 받을수록 진료에 대한 만족도와 신뢰가 높아짐

3

OT는 치료에 큰 영향을 미치지 않는다



첫 안내와 설명에서 병원과 의료진에 대한 신뢰를 형성하고 치료 협조도를 결정

4

한번 안내했으면 충분하다



초기에 들은 안내를 대부분 기억하지 못하거나 불확실한 채 치료를 받게 되어, 후속 진료 과정에서 혼란





보드게임을 한다고 생각해보세요.





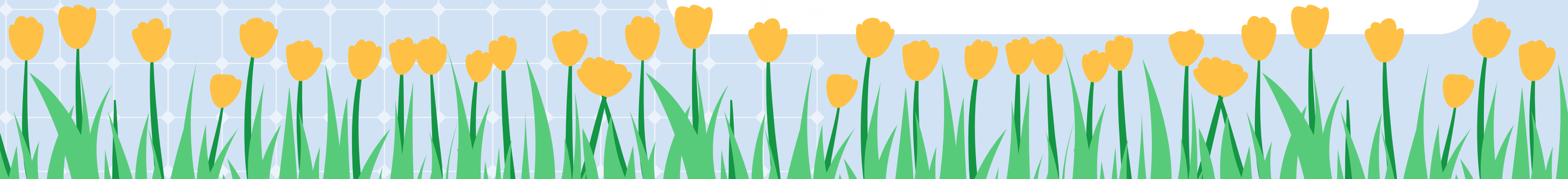
왜 그럴까요?

불확실성 감소 이론

낮선 상황에 놓이면 사람들은 커뮤니케이션을 통해서 불확실성을 줄이려 합니다.

인지부하 이론

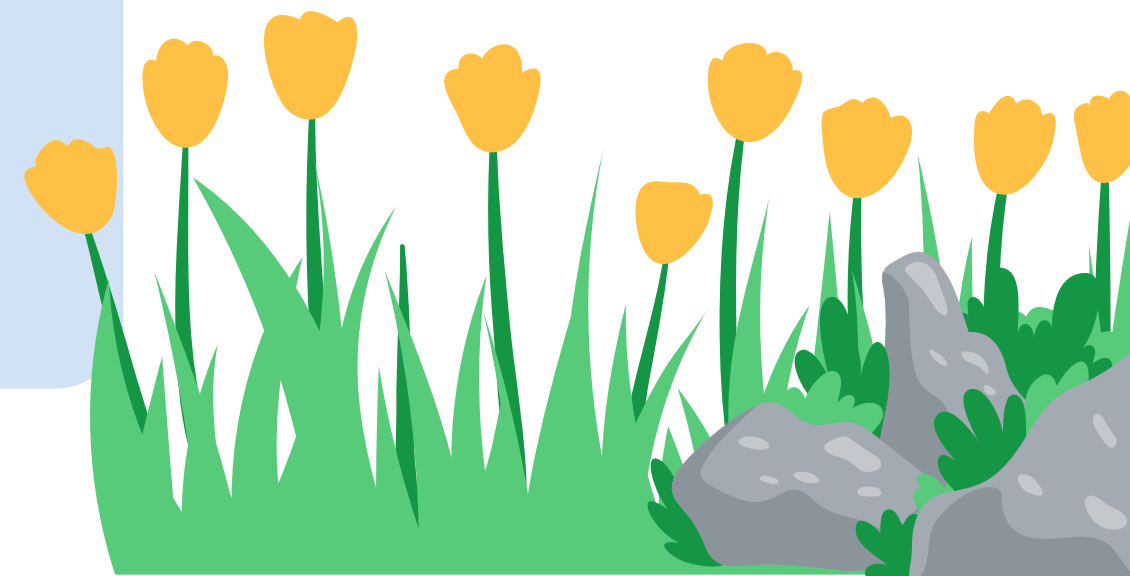
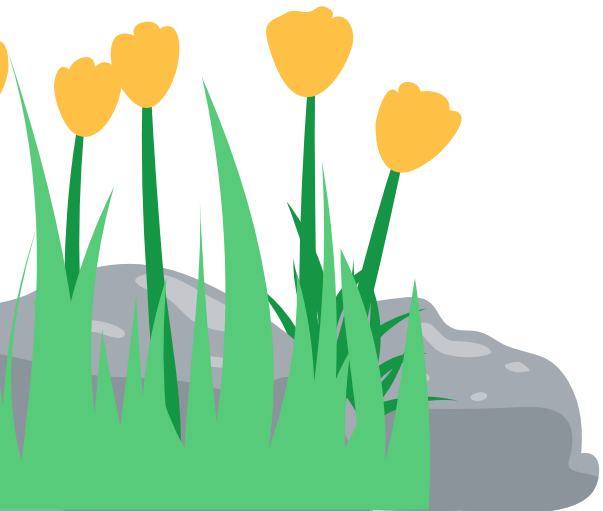
너무 많은 정보를 한꺼번에 주는 것보다는 고객이 소화할 수 있을 정도의 정보를 고객 관점에서 제공하는 것이 중요합니다.





오리엔테이션 스크립트 개발 7단계

- O.T 목적 설정하기
- 브레인 스토밍 : 고객에게 전하고 싶은 것 뽑기
- 필요한 시간 확보하기
- 고객과의 단계 별 상황 그려보기
- 자세한 응대멘트 작성하기
- 내부에서 연습하고, 피드백 후 수정하기
- 입에 붙을 때까지 실행하기



1단계

O.T 목적 설정

오리엔테이션의 목적을 설정합니다. 명확한 목적을 통해서 오리엔테이션의 내용이 뚜렷해집니다.

2단계

3단계

4단계

5단계

6단계

7단계

- ✓ 고객의 불안 해소
- ✓ 서비스와 절차의 명확한 안내
- ✓ 병원에 대한 신뢰 형성



1단계

2단계

3단계

4단계

5단계

6단계

7단계

브레인 스토밍

소개

담당자 소개, 원장님 소개, 경력 소개, 다른 치료자 분들 결과 소개

지식

치료에 대한 이론적 정보, 이용 안내, 주의사항 등

정서적 지지

공감, 따스함, 인내, 통증에 대한 두려움 완화 등

향후 이용 가이드 등

예약 방법, 화장실, 탈의실 구조, 추후 상담 하는 일정, 병원 시스템 등



1단계

2단계

3단계

4단계

5단계

6단계

7단계

필요한 시간 확보하기



병원 체류 시간

총 분

초진 진료 시간

분

오리엔테이션 시간

분

1단계

2단계

3단계

4단계

5단계

6단계

7단계

고객과의 단계 별 상황 그려보기

✓ 인사사

✓ 라포형성 스몰토크

✓ 원하는 정보 안내

✓ 호감 강화 (공감, 통증 완화 안심멘트 등)

✓ 치료 시작



1단계

2단계

3단계

4단계

5단계

6단계

7단계

자세한 응대멘트 작성하기 (샘플)

1. “000님, 수술 잘 받으시고 재활을 위해 오늘 도수 치료 받으러 오셨지요? 아마 처음이라 조금 낯설고 긴장되실 수도 있어요. 하지만 걱정하지 않으셔도 됩니다. 오늘 도수치료는 000님의 몸 상태와 수술 후 회복 속도에 맞추어 진행될 거고요, 치료를 진행하면서 불편한 점이나 궁금한 점이 있으시면 언제든지 편안하게 말씀해 주세요.”
2. “치료는 약 30분에서 40분 정도 소요될 예정이고요, 편안한 상태에서 제가 직접 손으로 근육과 관절을 부드럽게 풀어드리면서 회복을 촉진하는 방식입니다. 처음 치료라서 살짝 통증이 느껴질 수도 있지만, 000님 상태에 맞춰 진행하기 때문에 충분히 편안하게 받으실 수 있을 거예요.”
3. “치료를 진행하는 동안 다음 단계의 회복을 위한 운동법이나 생활 습관에 대해서도 함께 안내 드릴 예정입니다. 그리고 치료 후에는 관리법과 이후 치료 일정을 다시 한 번 안내드릴 테니, 너무 부담 갖지 말고 편안하게 임해주시면 좋겠습니다.”
4. “오늘 치료를 통해 빠르고 안정적으로 회복하시도록 최선을 다하겠습니다. 그럼 이제 준비되시면 함께 해보실까요?”

1단계

2단계

3단계

4단계

5단계

6단계

7단계

내부에서 연습하고, 피드백 후 수정하기

롤플레이잉 (직원끼리)

롤플레이잉을 통하여 상호 피드백을 합니다.
내용 숙지 부터 현실적으로 힘든 부분을 수정
합니다.

‘한다! 안한다!’는 지금은 결정하지 않아요!!!

실행을 앞두고 가장 많이 저항이 심한 시기
입니다. 직원들의 스트레스 정도가 크며 처음과
달리 축소하려는 경향이 강해집니다. 수정은
하지만 절대 원점으로 가서는 안됩니다.



1단계

2단계

3단계

4단계

5단계

6단계

7단계

입에 붙을 때까지 실행하기

병원의 매뉴얼로 시스템으로 하기 위해서는

오피니언 리더부터 시작

전원이 동일하게 진행할 수 있도록

2주간은 관찰기간으로 고객 반응 모니터링

고객 반응 수렴하여 진행





“처음이라 긴장되시죠~
제가 함께 해드릴게요.

고객과 마주친 손이

어색하지 않게

원키우미가

결에서 도와드리겠습니다.

감사합니다.

”