

2025.07.18.Friday

더 궁금한 사항 없으세요

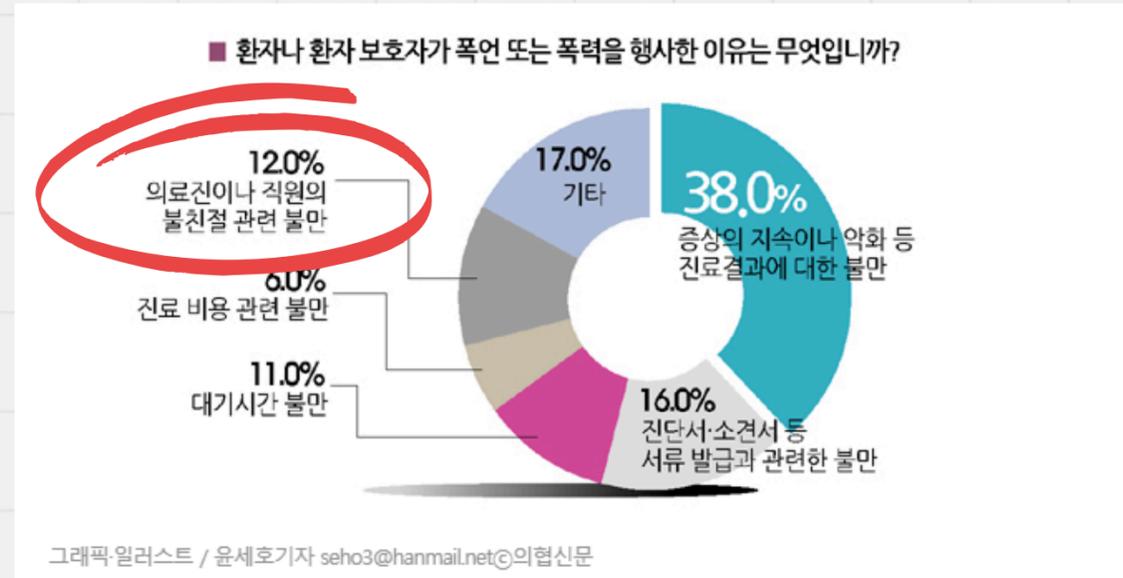
마침표, 신뢰의 시작



원키우미 시크릿 네이버 프리미엄 콘텐츠

이 해묵은 문제

병원에서 폭언과 폭력을 행사한 이유의 12% 의료진이나 직원의 불친절 관련 불만



의료기관 이용 불만 요인 '불성실한 진료 태도'는 늘 27%

해묵은 불만인 '의사들의 불성실한 진료 태도'는 2003년 24.2%, 2014년 27.0%로 10년 전과 대동소이했다. '불친절' 항목은 25.8%에서 21.7%로 다소 줄었다.

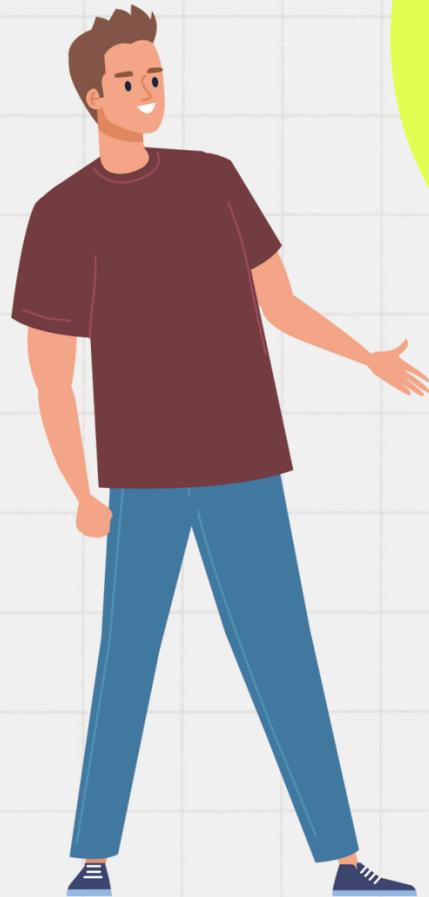
구분	불친절	진료비가 비싸다	치료결과 미흡	진료 불성실	대기시간길다	의료시설 낙후	과잉진료	전문의료 인력부족
2003	25.8	50.3	44.1	24.2	41.2	12.0	10.7	13.9
2006	20.4	42.3	38.0	21.5	35.5	8.5	21.7	10.0
2008	21.6	47.7	37.3	23.0	36.5	8.4	22.5	8.6
2010	22.0	47.8	35.0	21.6	41.6	8.5	25.5	8.4
2012	20.9	42.1	35.4	24.1	38.5	8.2	24.4	9.1
2014	21.7	44.1	41.0	27.0	44.0	9.2	30.4	11.0

02 동일한 진료실



출처: 병의원 전문 인테리어아임디자인 블로그

03 다른 마무리



더 궁금하신 것
없으세요?

충분히
이해되셨을까요?



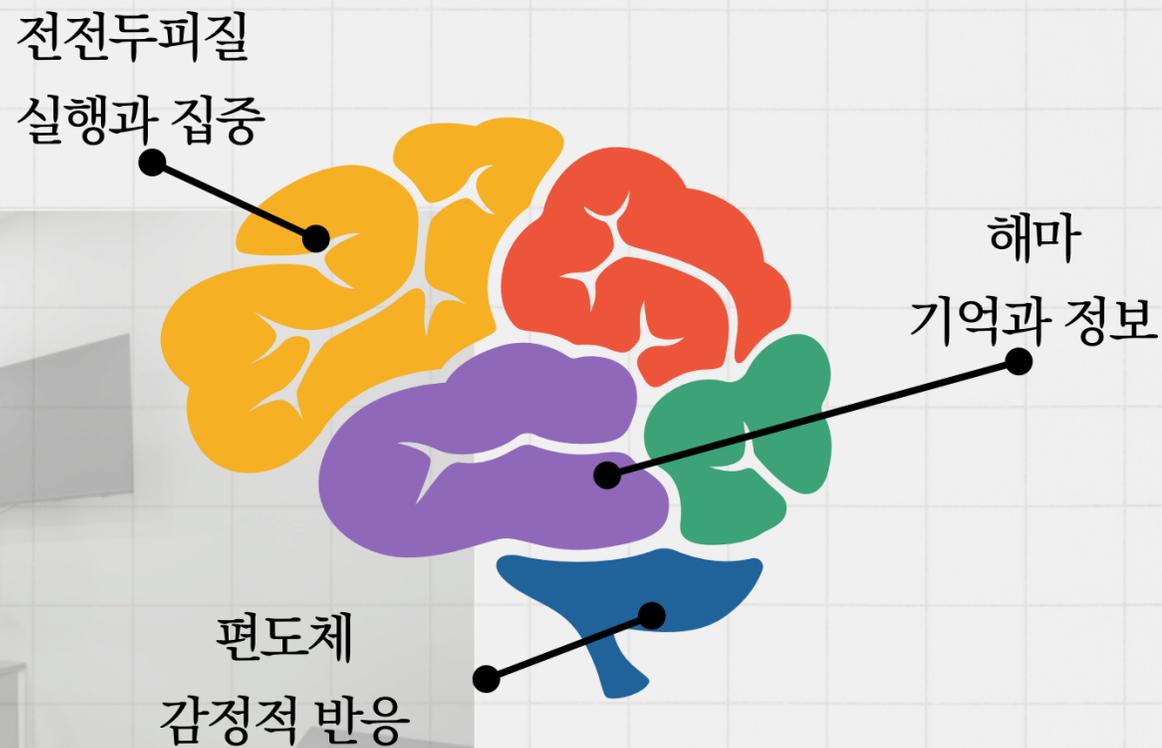
출처: Heritage, J., & Robinson, J. (2006). "The structure of patients' presenting concerns: Physicians' opening questions." Health Communication.

04 다른 효과

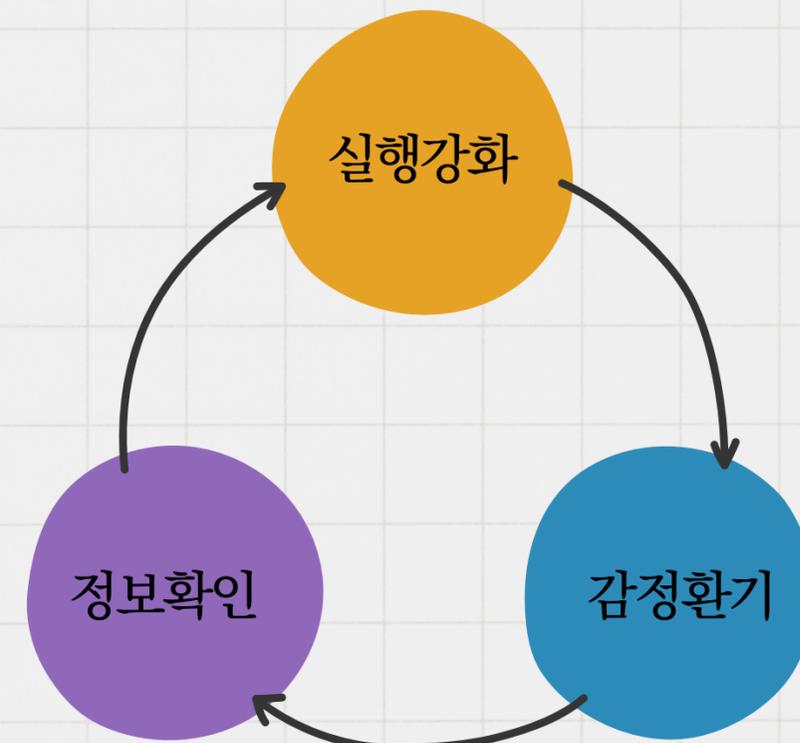
“더 궁금한 사항 없으세요?”

단순한 질문 이상의 심리적 장치
상담자가 정한 마무리가 아닌 고객이 결정하는 ‘열린 마무리’ 효과

1) 질문이 작동하는 뇌의 세 영역



2) 3가지 핵심 효과



05 안했을때 부작용



설명이 부족함

3~5분의 짧은 진료라도 고객은 마무리쯤에는 무엇을 들었는지 가물가물하다.

진료 불성실

충분히 고객이 이해하였는지를 확인하였고, 부족한 경우 추가로 설명할 수 있다.

무관심

고객의 의사를 묻지 않고, 진료가 마무리 되었다는 의심을 산다.

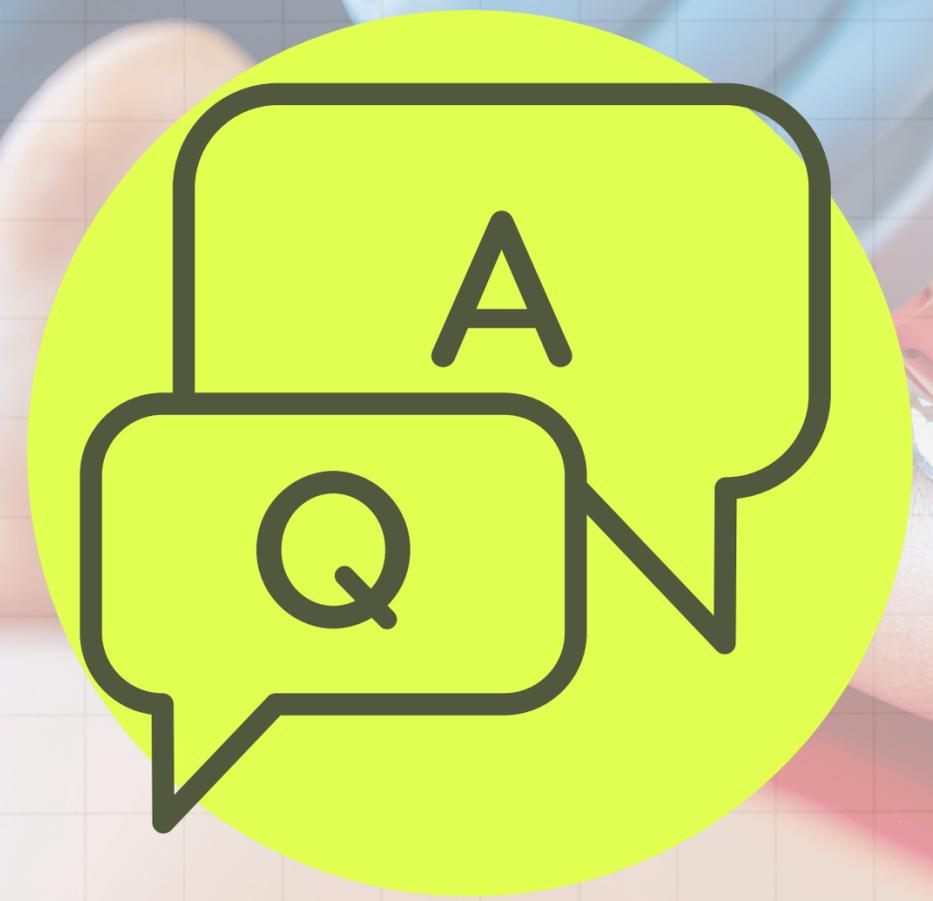
06

시스템에 넣으세요.

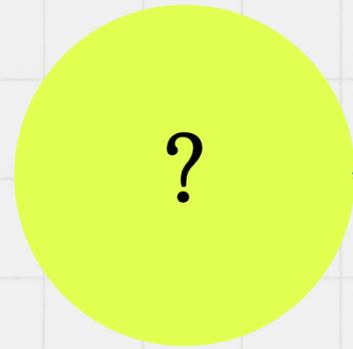
질문을 하지 않았을 때의 리스크 (Risk)

- ! 환자 혼란 → 상담실 및 타 점점 재문의 → 시간 낭비
- ! 불만족 → 불완전한 진료과 상담으로 생각
- ! 재 방문률 저하 → 고객생애가치(CLV) 감소

사례) 정형외과 와 피부과 의 '치료 회차' 권유

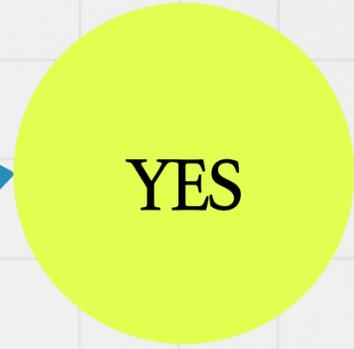


07 선순환 루틴



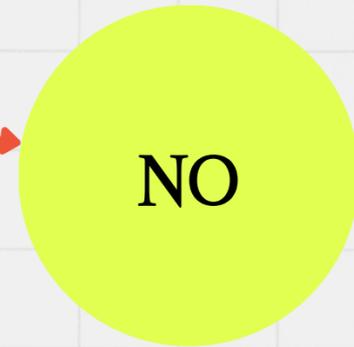
마무리 확인 질문

더 궁금하신 사항 없으세요?



궁금한 것이 있어요.

고객의 궁금증에 대해서 답변 후,
해당 궁금증 기록



없어요.

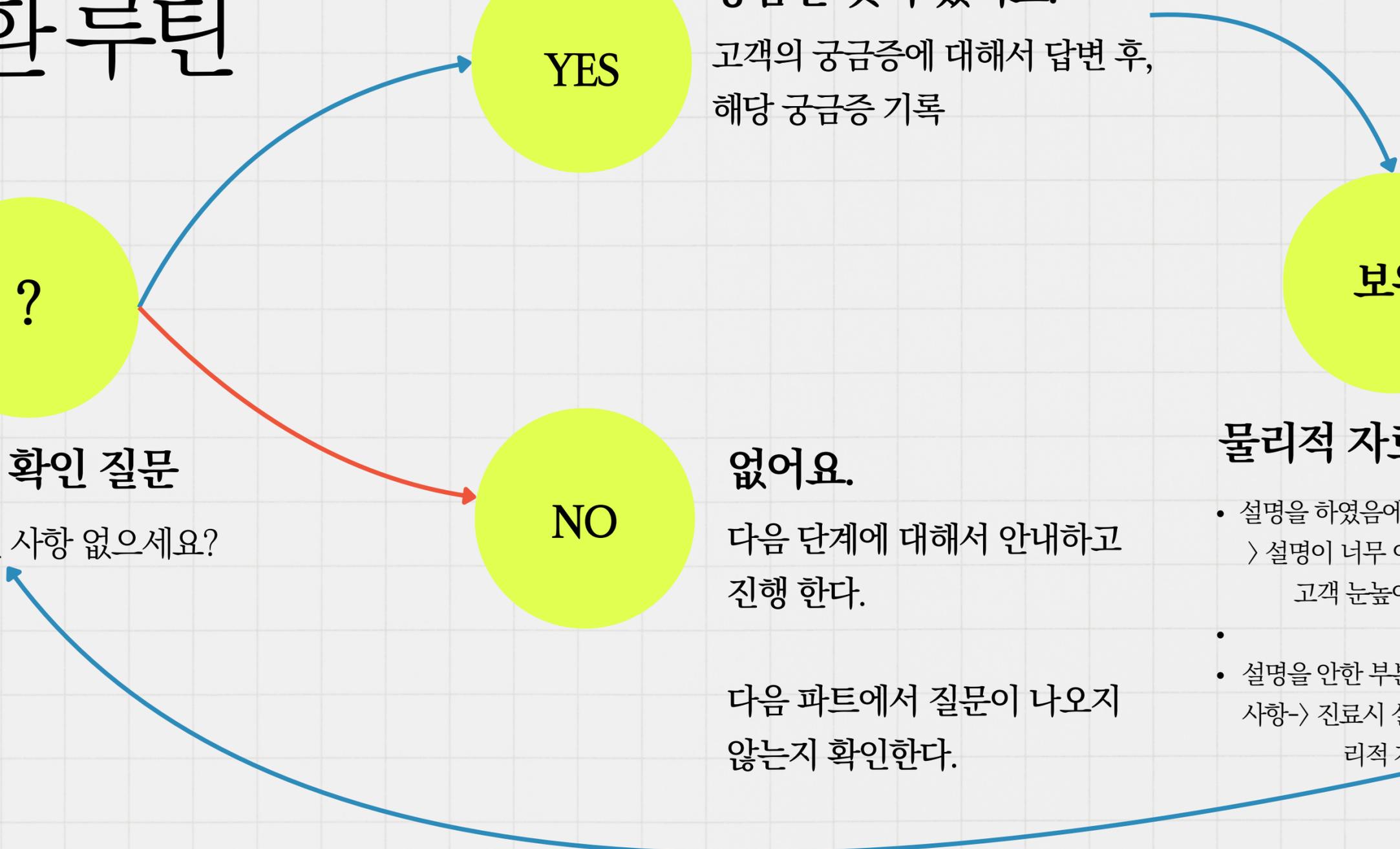
다음 단계에 대해서 안내하고
진행 한다.

다음 파트에서 질문이 나오지
않는지 확인한다.



물리적 자료 및 설명

- 설명을 하였음에도 질문을 하는 경우
 > 설명이 너무 어렵지 않은지 점검->
 고객 눈높이의 설명법 개발
- 설명을 안한 부분 질문-> 다빈도 질문
 사항-> 진료시 설명 내용에 넣거나 물
 리적 자료로 제공



너무 설명을 잘해주셔서

바로 한번에 좋아지는 방법은
00입니다.

차근 차근 튼튼하게 성장해보아요.

감사합니다.

더 궁금한 사항이 있으시면 댓글과 톡톡을 이요해 주세요.

