

고객접점 마케팅 역량 강화 제안서

- 00000 병원 -

CASE SAMPLE



(주)시그나이터

서울시 서초구 반포대로28길 43 아이센스빌딩 5층

Tel. 02-3555-355

<http://www.seigniter.com>

<http://blog.naver.com/seigniter21>

본 보고서는 seigniter의 사전 서면 동의 없이 외부로 회람, 인용, 배포 또는 복사될 수 없습니다.

진행 방법

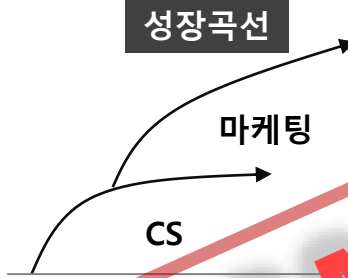
배경

- ○○○○○○병원 건강증진센터는 2013년 확장하면서 성장의 기틀을 마련하였음
- 또한 고객 만족을 위해 지속적으로 CS 교육을 수행하며 변화 관리를 추진하고 있음



이슈

- 하지만 고객 접점에서의 CS 활동은, 고객 호감도를 증대시킬 수 있으나 수익 창출에 직접적인 기여를 하기 어려움
- 현재 콜 센터와 예약 상담 부서는 예약율 향상을 위한 예약 예측 시스템을 운영하면서 도민 No-hw 관리를 잘 하고 있으나, 마케팅 역량 강화를 통해 더욱 성과를 높일 수 있는 개선여지가 있음



해결방안

콜 센터와 예약 상담 직원

- 1) 잠재고객에게 ○○○○○○병원 건강증진센터의 강점을 제대로 제공하여
- 2) 검진 예약 절대량을 증대시킬 수 있도록,
- 3) 마케팅 역량을 집중적으로 강화 시켜야 함

콜 센터, 예약 상담 현황 진단

- 고객의 Lock-In 요소*를 고려하여, 건강증진센터의 상담을 받으며 현재 수준을 진단함
- 연령대별로 3회 이상 전화를 걸어 정성적 분석을 병행함

진행 방법

개선 방향 도출

- 전체적으로 부족한 역량을 도출한 후, 고성과자**와의 비교를 통해 개선 방향을 도출함
- 고성과자는 전화를 하면서 이름을 재 확인함

마케팅 역량 강화 교육

- 도출된 개선 방향을 내부 임직원들과 공유하고 마케팅 역량 강화를 위한 교육을 수행함

Note: *의료진 신뢰도, 검진 건수, 질병 발견율, 사례, 교통편의, 비용 등, **상담을 통해 예약을 잘 유도하는 직원

Sample

고객접점 상담 역량 진단지

니즈 파악

1. 잠재 수진자의 핵심 니즈를 잘 파악하고 있는 편입니까?

Low			Medium			High		
1	2	3	1	2	3	1	2	3
니즈와 관계 없는 엉뚱한 주제를 언급하는 편임			수진자의 상황은 이해하나, 가장 중요한 핵심사항을 짚어내지 못하는 편임			수진자 니즈를 해결하기 위해 가장 중요한 것이 무엇인지 통찰력을 잘 발휘하는 편임		

2. 잠재 수진자와 관련된 현황을 파악하고 분석하는 수준은 어느 정도입니까?

Low			Medium			High		
1	2	3	1	2	3	1	2	3
현황 파악 및 분석 없이 당면 현황을 바로 해결하려고 하는 편임			자료를 수집하지만, 유의미한 분석을 하지 못하는 편임			수진자 현황을 파악하기 위한 정보를 충분히 수집하고 분석하는 절차를 취하는 편임		

3. 의사소통 상대의 이해도를 높이기 위해 적절한 사례를 제시하는 편입니까?

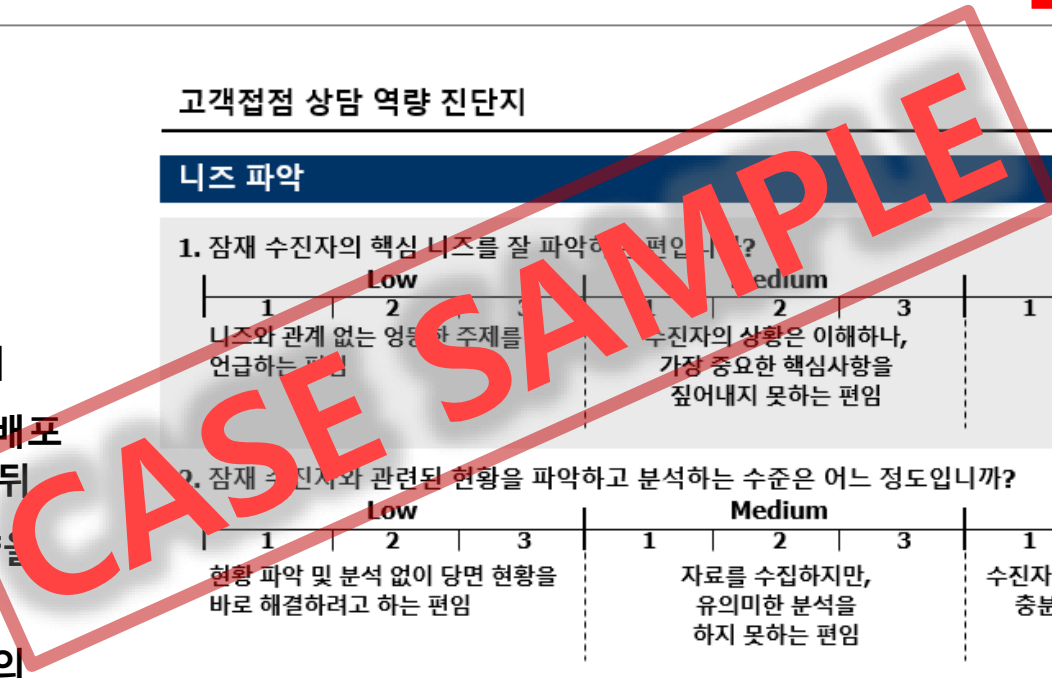
Low			Medium			High		
1	2	3	1	2	3	1	2	3
이해를 높이기 위한 사례 제시를 하지 않는 편임			듣는이의 관점이 아닌, 본인의 관찰 및 경험의 사례를 일방적으로 제시하는 편임			듣는이의 관점에서 시의적절한 사례를 활용하여 상대방의 이해도를 잘 높이는 편임		

1. 구조화된 인터뷰 질문지를 설계하여

2. 잠재 수진자에게 배포 및 교육을 수행한 뒤

3. 전화 상담 및 예약을 진행하면서,

4. 고객 접점 담당자의 역량 수준을 진단함

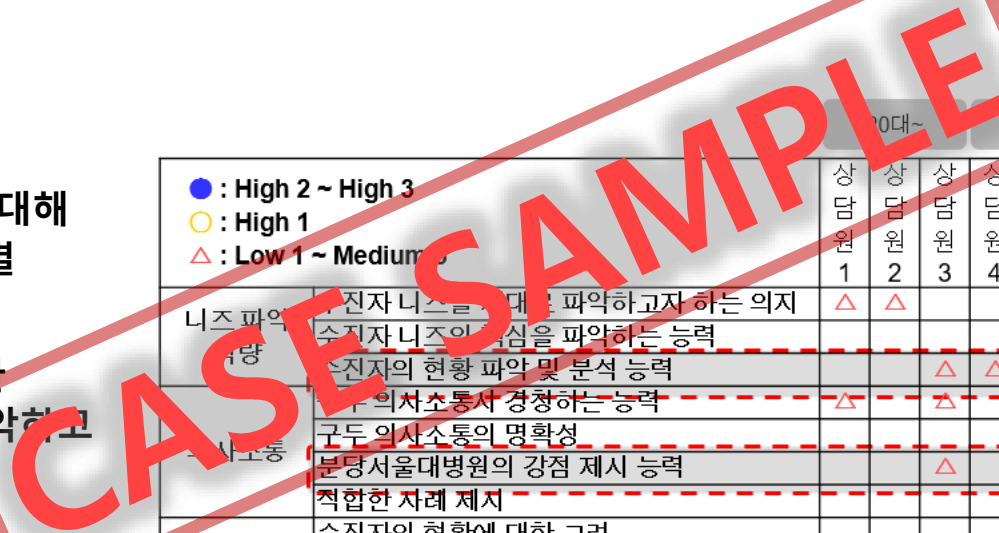


Sample

1. 역량 진단 결과에 대해 연령대별, 시간대별 분석을 수행하여
2. 공통적으로 부족한 마케팅 역량을 파악하고 분석함
3. 상담 및 예약을 잘 유도하는 직원과 보통 직원과의 차이점에 대한 시사점도 함께 도출함

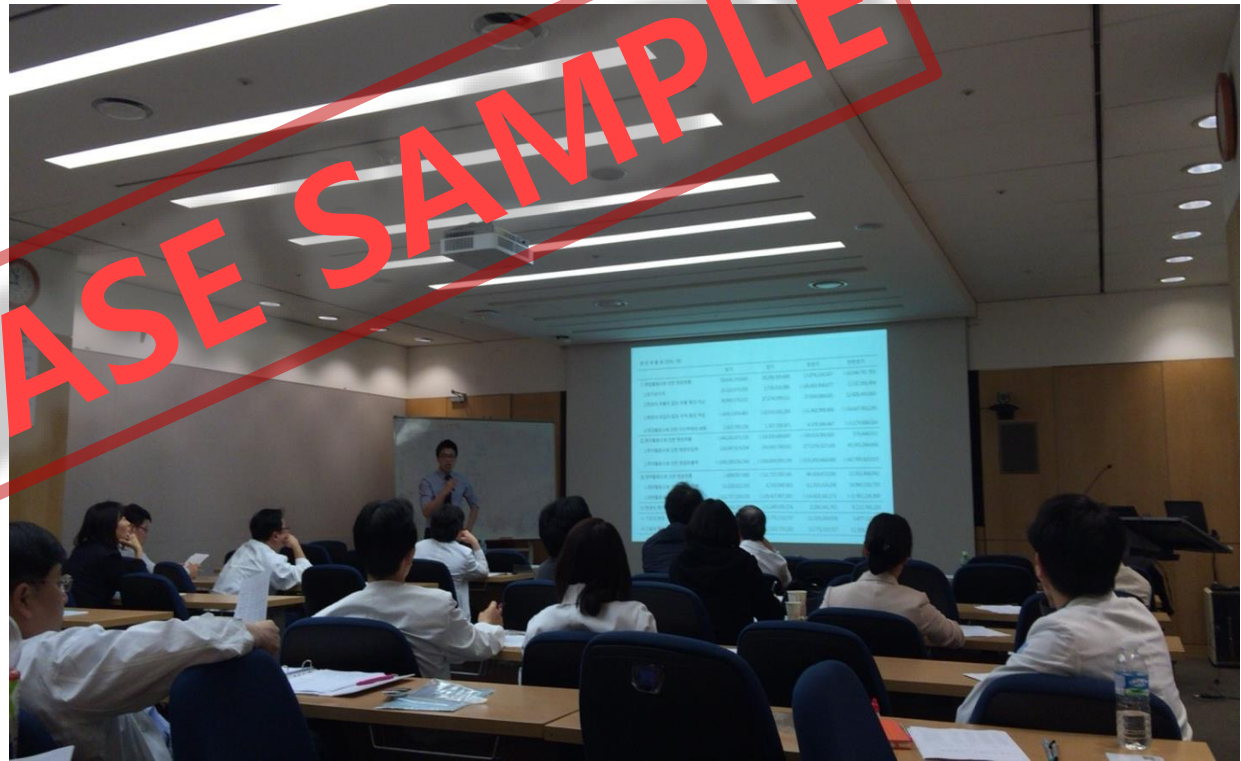
		20대~	30대~	40대~	50대~							
● : High 2 ~ High 3 ○ : High 1 △ : Low 1 ~ Medium	상담원	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	니즈 파악 능력	△	△									△
2. 공통적으로 부족한 마케팅 역량을 파악하고 분석함	수진자 니즈에 대해 파악하고자 하는 의지											
	수진자 니즈의 중심을 파악하는 능력			△	△			△	△		△	△
	수진자의 현황 파악 및 분석 능력			△	△			△	△		△	△
	수진자의 의사소통서 경청하는 능력	△		△								
3. 상담 및 예약을 잘 유도하는 직원과 보통 직원과의 차이점에 대한 시사점도 함께 도출함	구두 의사소통의 명확성											
	분당서울대병원의 강점 제시 능력			△		△	△		△	△		△
	적합한 사례 제시					△						
	수진자의 현황에 대한 고려					△						
예약접수 능력	예약 접수의 명확성											△
	추가 셀링 포인트 제시 능력	△	△	△	△	△	△		△	△		

공통 교육을 통해 해결해야 하는 부분



Sample

1. 필요한 역량 강화 콘텐츠를 개발하여
2. 현황 분석 결과를 공유하고
3. 마케팅 기본 교육을 수행함



Growing Your Business through
Sustainable **E**ngine **IGNITER**