

# 民营医院医疗服务理念分享

# 分享内容

- 一、你的工资从哪里来
- 二、如何面对病人
- 三、我们可以怎么做

# 一、你的工资从哪里来

# 1、从医院的利润中来

- 为医院创造利润是我们的使命
- 为医院赚钱是第一位的
- 节能降耗，降低经营成本
- 利润决定一个企业的命运

## 2、从你的工作绩效中来

- 用业绩说话
- 不重苦劳重功劳
- 向效率要业绩

### 3、从你的职业素养中来

- 工作态度决定你的收入
- 善于捕捉对自己工作有用的信息
- 做事做到位
- 团队的利益高于一切
- 注重工作细节
- 提升自己独当一面的能力

## 4、从优质服务中来

- 为客户提供最满意的服务
- 站在客户的立场，处处为客户着想
- 微笑后面是财富

- 无论是临床一线员工，还是非医护人员，都是凭借自己的价值来获得报酬。能为医院创造更多价值的人，得到的报酬也最多。



## 二、如何面对现时期的病人

- To Cure Sometimes, To Relieve Often, To Comfort Always.

[有时是治愈；常常是帮助；总是去安慰]

## 患者关注：

- 诊疗技术；
- 就医体验（服务、环境、便利。。。）；
- 系列性解决方案；

# 客户关系数据

- 发展一位新客户的成本是挽留一个老客户的3-10倍；
- 客户忠诚度下降5%，企业利润下降25%；
- 向新客户推销产品的成功率是15%，向老客户推销产品的成功率是50%；
- 如果将每年的客户保持率增加5%，利润将达25%-85%；
- 60%的新客户来自老客户推荐；
- 20%客户带来80%的利润

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/047005135160006121>