

직무설명서

채용분야	직군	직종	부서
	운영지원직	콜센터상담원	고객지원팀

개요		○ 내·외부 고객의 병원안내, 진료예약 및 변경, 각종 상담 및 교환 업무 수행
세부직무		○ 상담업무 : 병원이용안내, 진료예약 및 변경, 진료일정변경(학회, 휴가 및 퇴사 등) ○ 교환업무 : 원내114업무, 원내방송(응급 방송등) ○ 기타업무 : 입원예정자 및 예약환자 검사((MRI, PET-CT, 초음파 등) 예약 확인 발신콜 업무, 해피콜 발신 업무(콜백, 만족도 조사 등), 기타 부서 협조요청 업무
업무내용		○ 병원이용안내(교환 및 상담 업무) ○ 초·재진, 진료 예약 및 변경 업무 ○ 진료일정 변경(학회, 휴가 및 퇴사 등) ○ 각종 상담업무 ○ 입원예정자 및 검사(MRI, PET-CT, 초음파 등) 예약 확인 발신콜 업무 ○ 원내 114 (전화번호 안내 및 외부 전화연결) ○ 원내 방송(응급 방송 등) ○ 입원예정자 및 검사(MRI, PET-CT, 초음파 등) 확인 발신콜 업무 ○ 해피콜 발신 업무(콜백서비스, 만족도조사 등) ○ 각종 정보 안내 업무(건강검진 등)
직무요건 (필수작성)	자격	[필수자격] ○ 종합병원급에서 관련 분야 업무 6개월 이상 경력자
	지식	○ 환자 자격별 구비서류 안내 등 원무행정 지식 ○ 최신 의료정보 및 지식 ○ 고객 응대 방법
	기술	○ 고객 상담 기술 ○ 컴퓨터 활용능력(워드 프로세서 등) ○ 방송 장비 활용 기술
	역량	○ 의사소통 능력, 문제해결 능력, 민원응대 능력
비고		○ 업무 분장에 따라 업무조정이 가능하며, 전화상담원 근무시간은 07:00 ~ 22:00까지 이며, 근무시간 내에서 요일 상관없이 교대근무 ※ 토요일, 일요일, 휴일에도 근무 할 수 있음.