

직무설명서

채용분야	직군	직종	부서
	운영지원직	콜센터상담원	고객지원팀

개요		내·외부 고객의 병원안내, 진료예약 및 변경, 각종 상담 및 교환 업무를 수행함.
세부직무		<ul style="list-style-type: none"> • 상담업무 : 병원이용안내, 진료예약 및 변경, 진료일정 변경(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		<ul style="list-style-type: none"> • 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	• 콜센터 관련 분야 업무 6개월 이상 경력자
	지식	<ul style="list-style-type: none"> • 환자 자격별 구비서류 안내 등 원무행정 지식 • 최신 의료정보 및 지식 • 고객 응대 방법
	기술	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 상담 기술 • 컴퓨터 활용능력(워드 프로세서 등) • 방송 장비 활용 기술
	역량	• 의사소통 능력, 문제해결 능력, 민원응대 능력
비고		• 교환 및 상담업무로 업무 분장에 따라 업무조정이 가능하며 교환근무로 인한 교대근무 및 토·휴일근무 할 수 있음. (월~일 : 07:00~22:00)