# 客服导医个人工作总结2024字

来源：网络 作者：梦里寻梅 更新时间：2024-09-12

*信任和支持给我带来了对工作的热情和信心，首先要感谢领导对我信任和支持。随着导医新形象的树立和咨询业务营业额的稳步提升，带着喜悦、带着经验、带着对现状不满、带着对新年的计划和希望进入年，为更好的收获，将总结去年的经验和不足，不断完善和提高自己...*

信任和支持给我带来了对工作的热情和信心，首先要感谢领导对我信任和支持。随着导医新形象的树立和咨询业务营业额的稳步提升，带着喜悦、带着经验、带着对现状不满、带着对新年的计划和希望进入年，为更好的收获，将总结去年的经验和不足，不断完善和提高自己的管理水平，有效提高部门工作质量。

主要负责客服导医和咨询热线的管理工作，目前的工作中。根据拟定的工作计划和领导的安排，本部门工作顺畅，由于入职时间短，现将工作3个月的主要工作进行总结，敬请批评指正。具体总结如下：

一、主要完成的工作

1客服导医的管理工作

工作中尽量按酒店的服务标准和管理模式来配合医院的服务建设，客服部作为我院特色的服务科室、窗口科室。坚持集中培训与岗位督导相结合的原则，实现周周有培训、月月有考核，有效提高导医综合素质，通过培训和考核，规范导医在工作中的语言、行为、形象等方面的礼仪要求，加大了日常礼仪的检查力度。通过抓礼仪，推动了导医综合素质的提升，并提高了服务的质量和品位，为我院创建“品牌名院”发展战略做出了自己的努力。

为体现热情的服务，实际工作中。导医们人人做到为诊疗的顾客倒一杯热水让其感受温暖、主动接送行动不便的顾客、为顾客提拿物品、引领和现场解答顾客的疑问等；特殊的工作岗位要求，导医们长期站立，不许趴靠工作台和擅自离岗走动，使导医们腿不同程度的静脉曲张，一天下来，腿痛腰困，但毫无怨言；平均一天接待初、复诊顾客100人左右，重复着：您好”请问我能帮您忙吗”请您稍等”对不起”等服务用语，礼貌服务中体现我院的热情、周到和人性化的服务。

克服部门一人一岗的困难，部门合作中。取消导医的轮休，也要支持其他科室的工作，如护理部、企划部发杂志等科室。为了工作，导医们克服身体不适合一人在岗肩负多职的辛苦，任劳任怨的认真工作，毫无怨言的奉献自己的工作热情。

本着主动热情、周到耐心的工作态度和为医院负责、为患者负责、为自己负责的工作原则，处理患者投诉方面。认真接待每一件投诉并迅速转到院长室，答复每一个咨询，限度地照顾了医院和患者利益的统一。针对我院知名度不断扩大的新形势，客服部建立了较为规范的客户建议档案，认真了解客人情况，收集客人建议，程度地缓解顾客情绪，为其他业务科室提供便利的同时也优化了服务质量。通过投诉首接服务，拉近医患之间的距离，丰富了院的服务内容，增加了医院的亲和力。

工作重、事情杂、头绪多。针对这样的实际情况，导医台作为全院的第一窗口单位。从严格规范、狠抓落实入手，加大了管理的力度。明确目标和任务的基础上率先垂范、以身作则，要求导医们做的自己首先做到要求导医们不做的自己坚决不做。工作中，量化了工作，明确了奖惩，充分调动了全体导医努力工作，为我院争光添彩的积极性和主动性，协调了科室间的工作，带动了院的整体工作质量和效率。

2咨询热线工作

其工作目前基本属于正常、稳步发展阶段。3月来，咨询热线工作作为我院一个重要服务窗口。从电话咨询到预约就门诊量也不同程度的增长，吴总和董主任的督导、帮助和接诊医生的诊疗配合下，实现了预约病人就诊率98%成绩，从而提高了社会效益和经济效益；主要做了以下几方面的工作：

一制定部门

咨询师的岗位制度；

提高患者就诊率；二与咨询人员一起研讨电话营销方案。

三网上及电话与众家医院热线进行暗访交流和学习；

便于更好地开展工作；四根据患者信息进行初步的市场调查和分析。

让患者通过我院良好的诊前、诊中、诊后的服务使患者显身说法，五维护出院病人的良好关系。开发其身边的患者，试图提高我院的经济效益和社会效益。

二、工作中的几点不足

专业知识相对欠缺，一由于自己对本地风土人情知识欠了解。虽然工作中小心瑾慎，但仍有紧张的感觉，有时难免出现差错。

体现为个别工作灵活性不够，二对导医们有时要求过于犯教条主义。有时不能根据个人特点和个体差别安排工作。今后将进一步加强调查研究，做到根据不同的人安排不同的岗位，发挥每个人的优点与特长。

处理过程中需要有较强的沟通说服能力和临机决定的能力，三由于客服工作具有不可预见性和对抗性。工作中有时会感觉这方面的不足，需要在今后的工作中进一步完善、提高自身素质。

工作预见能力不强；对市场信息了解不够；专业知识不足，四电话热线方面的不足主要体现为：相关知识和经验较少。没有做好员工的培训工作。

三、工作建议

充分发挥质检组的质检效力。一院领导应增加到一线巡视和检查的次数。

二医生休息时应告诉导医以便准确分诊。

满足低收入消费者，三医院应尽量服务不同群体的需求。尤其是咨询预约病人。

四加强对全体医护人员业务技能、服务管理和医疗法规等知识的培训。

应对全体人员进行宣教，五开展新的医疗技术服务宣传时。以免影响工作效率。

让员工参与院服务质量管理，六让全员树立“顾客不满危机”意识。创造顾客价值。

以提高自身素质，七希望能多给一些外出培训的机会。更好地为医院效力。

四、明年的工作计划

提高管理水平；一努力学习医护专业知识。

二继续做好对客户的调查、回访和跟踪问效工作；

提高服务质量；三加强导医工作的管理。

四做好全院员工礼仪培训工作；

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找