

# 2023年美容医院客服的工作计划和目标(精选5篇)

计划是人们在面对各种挑战和任务时，为了更好地组织和管理自己的时间、资源和能力而制定的一种指导性工具。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源配置。这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

## 美容医院客服的工作计划和目标篇一

工作计划网为你编辑整理医院客服部年度工作计划，欢迎阅读。

### 医院客服部年度工作计划(一)

一元复始，万象更新。新的一年即将开始，根据客户服务部的现状，特制定年客户服务部的工作计划。

一、不断地学习，培训。

加强员工自身素质队伍的建设，提高其管理水平。做到有情做人无情管理，扎扎实实做好各项工作。

(1) 鉴于承担责任客服部的重要性，不但要承担责任导医的管理。还要对咨询中心开展管理，所以除了完成医院交待的任务对于新入职的员工都要在部门开展为期半个月的培训。熟悉《员工手册》《员工培训资料》《科室和岗位的规章制度》《保密制度》等，并经过考试通过后方可正式上岗。

(2) 部门承担责任人加强对队员的监督管理，每日不定时对各科当班人员的情况开展检查，落实并提出批评意见。规定各科组长每间隔1小时对2楼门诊的队员，大厅，走廊等开展

巡视，及时处理各项工作。

（3）制定培训计划，定期对员工开展一系列技能培训。时间部署

一月份：将对所以客服部人员开展检测，规定各科室员工熟练掌握并熟记医院各科情况及门诊专家医生的情况。

二月份：强化客服中心员工的服务理念，学习《用心服务，用情呵护》以做到激动服务，把我院的服务提升一个新的台阶！学习《与客户的沟通技巧》加强员工与患者的沟通能力。

三四月份：将对部门队员开展强化营销管理，争泉展一堂《医院内部营销》的知识讲座。让客服人员加深对营销基本概念的认识。随后开展《营销实战技巧讲座》，让客服人员能更好更正确的运用营销技能。

五六月份：将对队员开展礼仪培训及礼仪检测。对员工的言、行、举、止都要开展正确的引导，树立好医院的品牌形象。

二、在医院领导的带领下，切实做好上级部门布置的工作，确保年无重大纠纷事故发生，降低投诉事件的发生。

（1）做好客户回访工作，了解客户的需求，不断改进我们的工作，把每一个细节都做好，以达到和满足客户的需求与成长。请企划部与咨询中心加强沟通。

（2）做好门诊各科室协调工作，与医生多交流多沟通减少科室之间的矛盾与冲突发生，做到和平共处。一同成长。

（3）做好与住院部病人的沟通工作，减少患者对医护人员的误会，减少投诉事件的发生，争取把医院的服务做得更好！

（4）根据员工身体素质情况，可请医院领导对所有员工开展

军训内容为立正，稍息，停止间转法，跨立，蹲下起立，敬礼，三大步伐等。可请医院保安部培训。

建议：

1、医院对所有员工开展5s管理培训。

2、可开展户外拓展训练,加强员工的总体素质!

年即将过去，我们将满怀信心地迎来年，新的一年意味着新的机遇，新的挑战。今朝花开胜往昔，料得明日花更红。我部门坚信在医院领导的`英明决策和运筹下，医院明天会更好!

医院客服部年度工作计划(二)

一、建立客户服务中心网络，建立客户资料电子文档。

二、科室及开发人员发放客户资料调查表，筛选后建立vip贵宾健康档案。

三、vip客户成员

1□vip钻卡客户：年交会费2018元高端客户、年集分38000元客户。

2□vip金卡客户：年集分18000分。

3□vip普通卡客户：年集分3000分。

医院客户服务部将根据vip客户的累计有效消费调整客户类别。

四、vip钻卡金卡客户固定服务项目

1、开通健康服务车免费接送住院vip客户。

2、金卡：钻卡贵宾通道服务凡vip客户可直接在柜面向“金卡钻卡贵宾通道”指示牌处出示vip卡，说明来意后由客服人员协助办理一切手续，使客户宾至如归，享有尊贵感受。

3、免专家及普通挂号费。

4、温馨服务vip客户出院三天后会接到管床医生的问候电话，每逢重大节假日通过短信发送节日祝福或电话祝福，使vip客户时时能感受到医院对其重视和关注，从而提升客户对医院的认同感和满意度。

5、资讯快递：及时向客户免费寄送医院最新医疗服务，最新医疗信息及预防保健知识。

7vip贵宾沙龙服务医院根据高端客户群的总体需要，每年举办一次钻卡贵宾沙龙联谊会，联谊会可根据客户特点选择不同主题，新医疗服务推介会.酒会.运动会.旅游.电影观赏.音乐会等灵活多样的形式举办，体现出“为客户创造价值”的理念。

## 五、vip贵宾卡服务期限

vip有效期与客户年积分及年交会费保持一致即只要客户年积分有效或预期交年会费可持续享受贵宾服务。如积分失效或终止交年会费则贵宾服务相应终止。

## 六、钻卡发行方式

医院组织钻卡专有服务代表登门拜访客户并赠送钻卡，专有服务代表将相关信息严格登记。

## 七、vip客户服务细节

## 1□vip客户数据采集与建档

1每日列出出院三天后需要跟踪服务的客户并督促管床医生执行电话问候服务。

2每隔二个工作日可在"vip客户查询"系统中查询vip客户，对采集到的数据再次核对。确定级别后，在vip客户档案中标出"钻卡""金卡""普通卡"类别。并做好相应后续服务归纳划分。

3为每一位vip客户建立资料档案并编号，资料卡按卡号顺序排列归档，并建立相应归档清单。

4每月30号前，统计出次月将过生日的vip客户资料，并进行科学有序的整理统计建档。并随时进行相应更新调整。

5保留vip客户电子版信息。按"vip客户类别"□"vip客户生日顺序"□"vip客户序号"等类型建立vip客户电子文档清单，以方便查询。

## 八、vip客户服务项目实施

1□vip服务有效期与客户贵宾卡有效期保持一致。

2、每统计出vip客户生日信息资料，制成清单在vip客户生日进行电话或短信祝福。

3、每年向所有vip客户免费寄送两次报刊：《客户服务报》《健康报》。

4、金卡钻卡客户每年享受的体检，时间由客户自行决定，但需客户提前3天通知医院客户服务部相关人员，工作人员当时审核客户最新级别状态，并将客户情况及时反馈给相应预保

科，以便作好衔接准备。

5、开通服务热线，随时进行健康咨询。

医院工会年度工作计划

医院办公室工作计划

2018医院财务年度工作计划

## 美容医院客服的工作计划和目标篇二

一员复始，万象更新，医院客服部工作计划。新的一年即将开始，根据客户服务部的现状，特制定2018年客户服务部的工作计划。

一、不断地学习，培训。加强员工自身素质队伍的建设，提高其管理水平。做到有情做人无情管理，扎扎实实做好各项工作。

(1) 鉴于承担责任客服部的重要性，不但要承担责任导医的管理。还要对咨询中心开展管理，所以除了完成医院交待的任务对于新入职的员工都要在部门开展为期半个月的培训。熟悉《员工手册》《员工培训资料》《科室和岗位的规章制度》《保密制度》等，并经过考试通过后方可正式上岗。

(3) 制定培训计划，定期对员工开展一系列技能培训。时间部署如下：

二月份：强化客服中心员工的服务理念，学习《用心服务，用情呵护》以做到激动服务，把我院的服务提升一个新的台阶!学习《与客户的沟通技巧》加强员工与患者的沟通能力。

三四月份：将对部门队员开展强化营销管理，争泉展一堂

《医院内部营销》的知识讲座。让客服人员加深对营销基本概念的认识。随后开展《营销实战技巧讲座》，让客服人员能更好更正确的运用营销技能。

五六月份：将对队员开展礼仪培训及礼仪检测。对员工的言、行、举、止都要开展正确的引导，树立好医院的'品牌形象。

二、在医院领导的带领下，切实做好上级部门布置的工作，确保14年无重大纠纷事故发生，降低投诉事件的发生。

（1）做好客户回访工作，了解客户的需求，不断改进我们的工作，把每一个细节都做好，以达到和满足客户的需求与成长。请企划部与咨询中心加强沟通。

（2）做好门诊各科室协调工作，与医生多交流多沟通减少科室之间的矛盾与冲突发生，做到和平共处。一同成长。

（3）做好与住院部病人的沟通工作，减少患者对医护人员的误会，减少投诉事件的发生，争取把医院的服务做得更好！

（4）根据员工身体素质情况，可请医院领导对所有员工开展军训内容为立正，稍息，停止间转法，跨立，蹲下起立，敬礼，三大步伐等。可请医院保安部培训。

建议：1、医院对所有员工开展5s管理培训。2、可开展户外拓展训练,加强员工的总体素质！

2018年即将过去，我们将满怀信心地迎来2018年，新的一年意味着新的机遇，新的挑战。今朝花开胜往昔，料得明日花更红。我部门坚信在医院领导的英明决策和运筹下，医院明天会更好！

## 美容医院客服的工作计划和目标篇三

新的一年即将开始，根据客户服务部的现状，特制定20xx年客户服务部的工作计划。

（1）鉴于客服部的重要性，不但要承担导医的管理。还要对咨询工作开展管理，所以除了完成医院交待的任务外，对于新入职的员工要求各科开展培训。熟悉我院制定的文明用语。

2）每日不定时的对门诊大厅，住院大厅，走廊等开展巡视工作，及时了解和处理新发生各项事物和工作。

（1）做好客户回访工作，了解客户的需求，不断改进工作，把每一个细节都做好，以达到和满足客户的需求。多加强与患者和家属沟通。

（2）做好门诊。住院各科室协调工作，与医生多交流多沟通减少科室之间的矛盾与冲突发生，做到和平共处。一同成长。

（3）做好与住院部病人的沟通工作，减少患者对医护人员的误会，减少投诉事件的发生，争取把医院的服务做得更好！

（4）继续做好（建立优质服务监督体系）工作，对全院11个“聆听箱”每周进行1至3次开箱检查，及时了解患者及家属心声。意见和建议。使我院的优质服务工作做得更好。

（5）继续保持与各乡镇卫生院的友好联系，以便及时了解外面对我院的医疗水平，服务质量，医德医风的评价。

（6）继续保持与社会监督员联系，认真听取他们对我院的医疗水平，服务质量，医德医风的意见和建议。以便及时发现问题和解决问题。

（7）收集医院的好人好事，及时宣传和表扬，提高医院正气。

(8) 继续做好戒烟工作，创建无烟医院。

(9) 配合院领导做好开展“争做文明人，共建生态城”的文明创建活动。

(10) 及时回复和处理患者家属服务投诉，尽量做到患者家属较满意，减少医疗纠纷事故发生。

20xx年即将过去，我们将满怀信心地迎来20xx年，新的一年意味着新的机遇，新的挑战。客户部坚信在院领导的英明决策和运筹下，医院明天会更好！

## 美容医院客服的工作计划和目标篇四

新的一年即将开始，根据客户服务部的现状，特制定20xx年客户服务部的工作计划。

一、不断地学习，加强员工自身素质队伍的建设，提高其管理水平。扎扎实实做好各项工作。

1、鉴于客服部的重要性，不但要承担导医的管理。还要对咨询工作开展管理，所以除了完成医院交待的任务外，对于新入职的员工要求各科开展培训。熟悉我院制定的文明用语。2 每日不定时的对门诊大厅，住院大厅，走廊等开展巡视工作，及时了解和处理新发生各项事物和工作。二、在医院领导的带领下，切实做好各项的工作，确保无重大纠纷事故发生，降低投诉事件的发生。1做好客户回访工作，了解客户的需求，不断改进工作，把每一个细节都做好，以达到和满足客户的需求。多加强与患者和家属沟通。

2、做好门诊。住院各科室协调工作，与医生多交流多沟通减少科室之间的矛盾与冲突发生，做到和平共处。一同成长。

3、做好与住院部病人的沟通工作，减少患者对医护人员的误

会，减少投诉事件的发生，争取把医院的服务做得更好！

4、继续做好建立优质服务监督体系、工作，对全院11个“聆听箱”每周进行1至3次开箱检查，及时了解患者及家属心声。意见和建议。使我院的优质服务工作做得更好。

5、继续保持与各乡镇卫生院的友好联系，以便及时了解外面对我院的医疗水平，服务质量，医德医风的评价。

6、继续保持与社会监督员联系，认真听取他们对我院的医疗水平，服务质量，医德医风的意见和建议。以便及时发现问题和解决问题。

7、收集医院的好人好事，及时宣传和表扬，提高医院正气。

8、继续做好戒烟工作，创建无烟医院。

9、配合院领导做好开展“争做文明人，共建生态城”的文明创建活动。

10、及时回复和处理患者家属服务投诉，尽量做到患者家属较满意，减少医疗纠纷事故发生[]20xx年即将过去，我们将满怀信心地迎来20xx年，新的一年意味着新的机遇，新的挑战。客户部坚信在院领导的英明决策和运筹下，医院明天会更好！

## 美容医院客服的工作计划和目标篇五

一、不断地学习，培训。加强员工自身素质队伍的建设，提高其管理水平。做到有情做人无情管理，扎扎实实做好各项工作。

(1) 鉴于承担责任客服部的重要性，不但要承担责任导医的管理。还要对咨询中心开展管理，所以除了完成医院交待的任务对于新入职的员工都要在部门开展为期半个月的培训。

熟悉《员工手册》《员工培训资料》《科室和岗位的规章制度》《保密制度》等，并经过考试通过后方可正式上岗。

(2) 部门承担责任人加强对队员的监督管理，每日不定时对各科当班人员的情况开展检查，落实并提出批评意见。规定各科组长每间隔1小时对2楼门诊的队员，大厅，走廊等开展巡视，及时处理各项工作。

(3) 制定培训计划，定期对员工开展一系列技能培训。时间部署如下：

一月份：将对所以客服部人员开展检测，规定各科室员工熟练掌握并熟记医院各科情况及门诊专家医生的情况。

二月份：强化客服中心员工的服务理念，学习《用心服务，用情呵护》以做到激动服务，把我院的服务提升一个新的台阶！学习《与客户的沟通技巧》加强员工与患者的沟通能力。

三四月份：将对部门队员开展强化营销管理，争泉展一堂《医院内部营销》的知识讲座。让客服人员加深对营销基本概念的认识。随后开展《营销实战技巧讲座》，让客服人员能更好更正确的运用营销技能。

五六月份：将对队员开展礼仪培训及礼仪检测。对员工的言、行、举、止都要开展正确的引导，树立好医院的品牌形象。

二、在医院领导的带领下，切实做好上级部门布置的工作，确保年无重大纠纷事故发生，降低投诉事件的发生。

(1) 做好客户回访工作，了解客户的需求，不断改进我们的工作，把每一个细节都做好，以达到和满足客户的需求与成长。请企划部与咨询中心加强沟通。

(2) 做好门诊各科室协调工作，与医生多交流多沟通减少科

室之间的矛盾与冲突发生，做到和平共处。一同成长。

（3）做好与住院部病人的沟通工作，减少患者对医护人员的误会，减少投诉事件的发生，争取把医院的服务做得更好！

（4）根据员工身体素质情况，可请医院领导对所有员工开展军训内容为立正，稍息，停止间转法，跨立，蹲下起立，敬礼，三大步伐等。可请医院保安部培训。

建议：

1、医院对所有员工开展5s管理培训。

2、可开展户外拓展训练，加强员工的总体素质！

20xx年即将过去，我们将满怀信心地迎来年，新的一年意味着新的机遇，新的挑战。今朝花开胜往昔，料得明日花更红。我部门坚信在医院领导的英明决策和运筹下，医院明天会更好！