2023年失败感悟的句子(优秀9篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

医院客服工作总结篇一

随着导医新形象的树立和咨询业务营业额的稳步提升，我们带着喜悦、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，我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。

在目前的工作中，我主要负责客服导医和咨询热线的管理工作，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。

一、主要完成的工作

1、客服导医的管理工作客服部作为我院特色的服务科室、窗口科室，在工作中尽量按星级酒店的服务标准和管理模式来配合医院的服务建设，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。

2、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”的发展战略做出了自己的努力。

3、在实际工作中，为体现热情的服务，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，使导医们的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，在礼貌服务中体现我院的热情、周到和人性化的服务。

4、在部门合作中，克服部门一人一岗的困难，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。

5、在处理患者投诉方面，我本着主动热情、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，认真接待每一件投诉并迅速转到院长室，答复每一个咨询，最大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，最大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，丰富了我院的服务内容，增加了医院的亲和力。

二、管理方面

1、医台作为全院的第一窗口单位，工作重、事情杂、头绪多。针对这样的实际情况，我从严格规范、狠抓落实入手，加大了管理的力度。在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。在工作中，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，带动了我院的整体工作质量和效

率。

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

医院客服工作总结范文

医院客服工作总结篇二

首先要感谢领导对我的信任和支持，是你们的信任和支持给我带来了对工作的热情和信心，随着导医新形象的树立和咨询业务营业额的稳步提升，我们带着喜悦、带着经验、带着对现状不满、带着对新年的计划和希望进入新的一年，我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。在目前的工作中，我主要负责客服导医和咨询热线的管理工作，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

客服部作为我院特色的服务科室、窗口科室，在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，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”的发展战略做出了自己的努力。

在实际工作中，为体现热情的服务，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，使导医们的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，在礼貌服务中体现我院的热情、周到和人性化的服务。

在部门合作中，克服部门一人一岗的困难，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。

在处理患者投诉方面，我本着主动热情、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，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，丰富了我院的服务内容，增加了医院的亲和力。

导医台作为全院的第一窗口单位，工作重、事情杂、头绪多。针对这样的实际情况，我从严格规范、狠抓落实入手，加大了管理的力度。在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。在工作中，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，带动了我院的整体工作质量和效率。

(2)咨询热线工作

咨询热线工作作为我院一个重要服务窗口，其工作目前基本属于正常、稳步发展阶段。3月来，从电话咨询到预约就门诊量也不同程度的增长，在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%的成绩，从而提高了社会效益和经济效益;我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。

(二)、与咨询人员一起研讨电话营销方案，提高患者就诊率。

(三)、在网上及电话与众家医院热线进行暗访交流和学习。

(四)、根据患者信息进行初步的市场调查和分析，便于更好地开展工作。

(五)、维护出院病人的良好关系，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，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

(一)、由于自己对本地风土人情知识欠了解，专业知识相对欠缺，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。

(二)、对导医们有时要求过于犯教条主义，体现为个别工作灵活性不够，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。

(三)、由于客服工作具有不可预见性和对抗性，在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，在工作中

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。

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

三、工作建议

(一)、院领导应增加到一线巡视和检查的次数，充分发挥质检组的质检效力。

(二)、医生休息时应告诉导医以便准确分诊。

(三)、医院应尽量服务不同群体的需求，满足低收入消费者，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。

(五)、开展新的医疗技术服务宣传时，应对全体人员进行宣教，以免影响工作效率。

(六)、让全员树立“顾客不满危机”意识，让员工参与院服务质量管理，创造顾客价值。

(七)、希望能多给一些外出培训的机会，以提高自身素质，更好地为医院效力。

我们客服部门经过了上一年的工作积累，我们有信心在下一年取得更好的成绩，我们会不骄不躁，努力做好工作更进一步。

2020医院客服工作总结范文

医院客服工作总结篇三

从2015年从事客服管理工作至今，4年有余了，经历了许多的挑战和挫折，依然没有成功，既没有实现自己的理想，也没有达到领导的满意，原因在哪里?我一直在思考。虽然客服工作是一个没有什么前途的工作，也是一个待遇差、地位低、不为人们所重视甚至尊重的工作，但是我想自己既然已经为她投入4年的时间和精力，就想把她做好，并把自己的经验奉献给后来者，让大家少走弯路，尽快实现自己理想中的美好境界。

最初，我组建客服中心，希望凭借自己先进的服务理念打造一支优秀的客服队伍，使之成为医院优质服务的标杆，开医院真正以客户为中心服务的先河。开始，我真的做到了，尽管我的团队在整体形象和专业素质上还不尽如人意，但是大家的服务热情特别高，不管是自己分内还是分外的工作，只要有益于病人，就积极去做;不管是批评还是表扬意见，只要有利于服务，就勇敢去提……但是过了一段时间，我发现这种热情在慢慢消失，我问大家为什么，就有人说：我的服务做得再好有用吗?也有人说：你们根本在多此一举;还有人说：提意见得罪人。

这时候我发现：如果想靠几个人的力量去扭转一个大环境人们的整体观念，根本在以卵击石，不要说自己本身就不完美，就算你做得再好恐怕都没有用，时间长了，只会慢慢被同化;你与大家的差异越大，遭抵抗、受排斥、被同化的速度越快，程度越激烈。

后来，我开始调整工作思路，不再过多关注病人提出的意见处理，想把主要精力放在提高服务水平上。我们组织大家学习美国服务理念、海尔服务做法，制定自己的服务流程和规章制度，带领大家参观民营医院，很多努力之后，连我都快失去信心了，在我看来很简单的事，我的客服人员总是难以达到标准，当然也很难让领导满意。

我还发现：并不是每一个人都适合做客户服务，尤其是在企业医院转型的特殊时期，有些人根本是把客服当作一个养老的部门，这是下属与我存在的第一个理念冲突，这个冲突还难以解决在象这样的问题人员进来容易，出去难，并且引发的后遗症就是大家开始向落后分子学习。

接下去，就是我工作中最难的一个阶段：无奈之下，我在科内实行了绩效考核，考核过程中，尽管我充分的注意了公平、透明、可衡量的原则，但在根本没有工作概念的人眼中，绩效考核本身就是跟她作对，所以尽管我认为方法很科学，操作很公平，也出现了部分我预想的成效，比如不再迟到早退，无原则的请假，但是我预想的服务上台阶，却根本没有出现，反而下属有了一些情绪对立的苗头。

这时候我发现：如果你想脱离开企业的大环境，去营造一个乌托邦似的小社会，恐怕只是空想，科室的水平提升可以略高于总体，但别想高太多;而且考核的同时要非常注意方式方法。

然后我就碰到了最难受的一件事：我们科室的奖金系数被集体下调，受影响的不光是收入，还有科室人员的情感、工作认知、工作积极性和主动性。第一次通过我做深入细致的思想工作，渡过危机，并且在工作上还取得一个小小成就，得到院长的肯定;但是很快在第二次绩效考核过程中，再次遭到下调，这一次的思想工作就显得异常艰难，并且由于我对医院决定的无力解决，使得大家把部分矛头转向了我。

这时候我发现：收入的变化是大家最敏感的一件事，在不因经营问题而降低收入的事实面前，想让大家正视自己工作的不足，首先是要摆事实，其次是要讲道理，然后还要充分听取大家的意见，创造情感发泄的渠道和场所，最后再引导大家想方设法提高自己的工作价值。

痛定思痛，作为科室负责人，我要先理顺自己的情绪，还要

关心大家的情感，情况已然发生变化，再多的委屈、无奈、愤怒、不甘其实都没有意义，待下属们的情绪平复后，我逐一了解她们的新希望，努力满足她们工作上和生活上的要求，再加上最近医院一些管理制度的相继出台，与我之前的考核相比，更加严格，所以大家的心理也变得慢慢平衡起来，对工作的态度有了一个新的转变。

4年的经历和挫折让我渐渐领悟许多，既看到自己的优势，同时也不得不承认自己在管理思路、工作方法上的稚嫩。

医院客服工作总结篇四

首先要感谢领导对我的信任和支持，是你们的信任和支持给我带来了对工作的热情和信心。在9月份的工作中，我主要负责客服导医和咨询热线的治理工作，根据拟定的工作计划和领导的安排，本部分工作顺畅，由于进职时间短，现将工作9月份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、客服导医的治理工作

客服部作为我院特色的服务科室、窗口科室，在工作中尽量按星级酒店的服务标准和治理模式来配合医院的服务建设，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，有效进步导医综合素质，通过培训和考核，规范导医在工作中的语言、行为、形象等方面的礼节要求，加大了日常礼节的检查力度。通过抓礼节，推动了导医综合素质的提升，并进步了服务的质量和品位，为我院创建"品牌名院"的发展战略做出了自己的努力。

2.咨询热线工作

咨询热线工作作为我院一个重要服务窗口，其工作目前基本属于正常、稳步发展阶段。9月份以来，从电话咨询到预约就门诊量也不同程度的增长，在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%的成绩，从而进步了社会效益和经济效益;我主要做了以下几方面的工作：

(一)制定部分咨询师的岗位制度;

(二)与咨询职员一起研讨电话营销方案，进步患者就诊率;

(三)在网上及电话与众家医院热线进行暗访交流和学习;

(四)根据患者信息进行初步的市场调查和分析，便于更好地开展工作;

(五)维护出院病人的良好关系，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，开发其身边的患者，试图进步我院的经济效益和社会效益。

二、工作中的几点不足

(一)由于自己对本地风土人情知识欠了解，专业知知趣对欠缺，固然工作中小心瑾慎，但仍有紧张的感觉，有时难免出现差错。

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

(三)由于客服工作具有不可预见性和对抗性，在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，在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、

进步自身素质。

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

三、工作建议

(一)院领导应增加到一线巡视和检查的次数，充分发挥质检组的质检效力。

(二)医生休息时应告诉导医以便正确分诊。

(三)医院应尽量服务不同群体的需求，满足低收进消费者，尤其是咨询预约病人。

(四)加强对全体医护职员业务技能、服务治理和医疗法规等知识的培训。

(五)开展新的医疗技术服务宣传时，应对全体职员进行宣教，以免影响工作效率。

(六)让全员树立"顾客不满危机"意识，让员工参与院服务质量治理，创造最大顾客价值。

(七)希看能多给一些外出培训的机会，以进步自身素质，更好地为医院效力。

四、10月份工作计划

(一)努力学习医护专业知识，进步治理水平;

(二)继续做好对客户的调查、回访和跟踪问效工作;

(三)加强导医工作的治理，进步服务质量;

(四)做好全院员工礼节培训工作;

(五)加大电话营销方面的学习力度，做好咨询热线工作。

医院客服工作总结篇五

2020年是医院自主经营的第一年，也是走出困境、提高质量、加快发展的至关重要的一年。一年来，围绕院领导提出的“落实年”的总体目标，服务中心统一思想，齐心协力，以“服务”为标准，以落实、完善、发展、创新为主线，完成了以下工作。

一、服务落实

按照医院“落实年”的总体部署和管理年及体系文件的各项规定要求，服务中心首先抓好日常服务工作的落实。1~10月份协助病人办理住院手续2840人次，陪送入院1236人次;门诊全程陪诊884人次;共建出院回访病历2886份，除去电话号码错误等因素，回访病人3127人，满意者2686人，基本满意17人，不满意者12人，满意率98.1%，回访率84%，意见反馈及时率100%。受理咨询记录181条，其中投诉意见23条，表扬意见28条，寻医问药130条;办理夕阳红优惠卡260张，就医优惠卡264张。其次抓好服务临床工作的落实。根据回访和咨询受理情况，协同临床科室代出院患者解决健康咨询、联系检查、就医等方面问题88个，帮助住院患者协调解决对食堂、用药等方面问题34个，提出医院服务改进方面的建议46条，受理协调服务方面的投诉20余起，加强了医患联系，促进了医患沟通，减少了医患矛盾。从2012年初开通的就医直通车共出车75次，接送病人297人次，大大方便了患者就医。第三，抓好宣传活动配合的落实。今年以来，为提高全民的健康保健意识，上级卫生部门和医院组织了中医中药中国行、中国血管健康行走进石家庄等大量宣传活动。在活动过程中，服务中心与有关部门一道积极参与、协调配合，确保了各项活动的顺利开展。其中，在中国血管健康行走进石家庄义诊活动

中，我们为群众义务测量血压100人次，完成了98人颈部血管彩超的预约、协调检查工作;在科技周、中医中药中国行活动和血管健康知识竞赛中，共发放宣传材料1000余册;在安全生产万里行检查团参观我院时，担任了引导、讲解等工作;在免费劳模体检活动中，共发放劳模体检手册160本，全程陪同劳模门诊就医26人次;在爱岗敬业促发展活动中，核实活动参与者688人。

二、服务完善

本着“为病人服务无小事”的原则，我们认为真正出色的服务就是“把每一件简单的事做好就是不简单;把每一件平凡的事做好就是不平凡”。为了不断强化大家的这种观念，我们从以下几个环节入手抓服务。

1、深化服务培训。结合医院和卫生系统正在开展的“大培训、大比武、大练兵”活动，我们根据自身工作实际，在培训中注重理论知识的掌握和口头表达的实践，为了让年轻的导医员尽快胜任角色，提高素质，熟悉医院的历史文化背景和医疗特色、医学专家，克服面对生人胆怯怕羞、不敢说话等心理障碍，我们定期举办导医竞赛，通过活动的开展，提高了年轻人关心医院、了解医院、宣传医院的主动性和积极性，锻炼了他们的胆量和反应速度;为及时了解学习国内外的先进服务理念和做法，我们自购服务书籍，坚持每周学习，开阔了大家的视野，提高了服务意识，让大家逐渐认识并认可了这样一种理念：医院不仅要创造利润，更要创造客户，细致入微的服务可以打动客户的心。

2、细化服务管理。参考国内其它医院服务管理的先进经验，结合我院iso9000标准学习，在认真掌握体系管理理论知识的基础上，完善了导医、咨询、回访、病人意见处理及反馈、病人满意度调查等服务工作流程及服务模板;建立了切合我院工作实际的导医员、咨询员、回访员岗位行为标准和服务规范;引入海尔“日清日高”的管理策略，坚持在日交班会上汇

报工作量、汇报服务细节，当场由大家点评服务问题，使每个人都能及时吸取服务工作中的教训和经验，提高服务能力。

3、注重服务细节。俗话说：细节决定成败，尤其是体现在服务工作中，比如回访出院病人的去电时间、说话语气还有语速的掌握，步行陪诊、轮椅送诊的方式掌握，出院病人的叫车服务等等，所有这些小事的细节都被我们的服务人员予以关注并讨论，力争做到完美。

三、服务发展

通过两年来的服务实践，使我们深深认识到，服务工作绝非简单的美女相向、笑脸迎送，其中蕴涵着一个医院的文化、历史底蕴，决定了医院未来的发展。因此我们在提高服务人员基本素质的基础上，把服务向营销和管理的方向靠拢。一方面致力于完善医院客户关系管理，巩固现有客户，采取了病人院后跟踪随访的方式，随访员通过电话，传达医院对病人的关心和问候，耐心与病人沟通，细心体察病人的困难和想法，热心指导病人的保健康复，还主动帮助一些再次来院者联系专家，导医导诊;又刚刚开展了体检客户疾病检出阳性者的检后筛查、专家预约、陪同检查、跟踪追访，加强了体检客户的健康管理，在不到一个月的时间内，从939份体检结果中，筛查出阳性者544人，追踪并进行健康宣教180人，接待来院就诊13人。另一方面致力于完善双向转诊客户的管理，重新制定完善了双向转诊服务流程，迄今共接待双转病人35例，惠民病人42例。下一步准备开展“中心医院——双向转诊合作医院”共建健康档案的尝试，由服务中心负责联系并指导社区医院进行出院患者的随访工作。

四、服务创新

为病人服务永无止境，需要我们在工作中不断摸索和创新。在实践基础上，我们尝试并开展了以下工作：一是服务工作分析及报告制度的建立。我们根据每月的出院患者随访情况，

对患者的满意程度，对医院管理和服务提出的意见和建议，进行整理、统计、归纳、分析，然后在交班会上通报。该制度的执行和落实，为院领导和职能部门提供了原汁原味的患者心声，反映出医院服务的真实状况，对我们及时发现服务问题，采取整改措施，提高服务质量提供了依据。二是“五个一”活动的开展。长期前台服务导致的工作倦怠，曾经一度成为服务中心最难以解决的问题，为此我们多方请教、苦无良策，后来偶然尝试开展“五个一”活动，收效较好。活动的主要内容就是做一件好事，与一个病人进行深入沟通，学一个知识点，发现一个问题，针对问题提一条建议。在每周学习会上，组织大家相互讨论，共同交流，通过热情肯定工作中的优点激发工作热情，通过帮助大家自己找出工作中的问题和差距，然后根据个人特点查漏补缺，提高自己的专业理论和沟通技能提高工作成就感。

在服务中心全体人员的一致努力下，今年尽管我们做了一些应该做的工作，也取得了一定成绩，但是存在的问题也不容忽视。一是在服务过程中，还突出的表现在创新思路不够开阔，新意不够多，点子不够多，办法不够多;二是服务过程中需要进一步加强与临床科室的沟通;三是出院病人回访档案的内容愈来愈丰富完善，但没能与临床科室实现资源共享，共同以更加优质的服务赢得患者的满意和认可。