

의료서비스 마케팅 전략

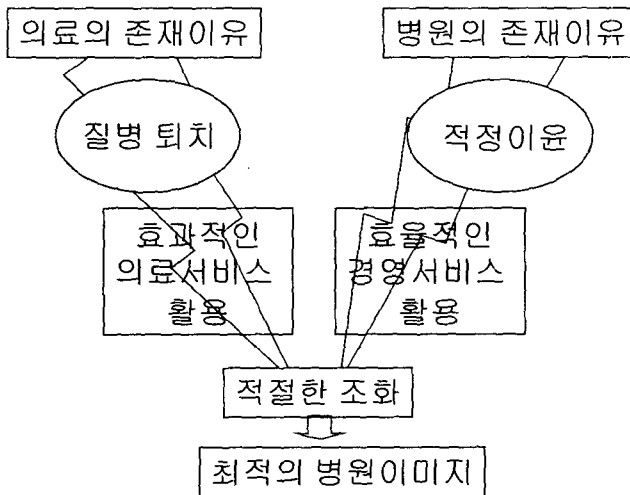
연세대학교 보건행정학과
이 해 중

질문사항(1)

병원경영이란?

- 병원이란?: 의료서비스를 제공하는 장소
- 병원경영이란?: 의료서비스라는 비영리적인 성격과 병원이라는 영리적인 성격의 조화
- 기본개념: 적절한 이익의 확보는 더 나은 서비스를 가능하게 한다. (갈등이 아닌 조화의 개념)

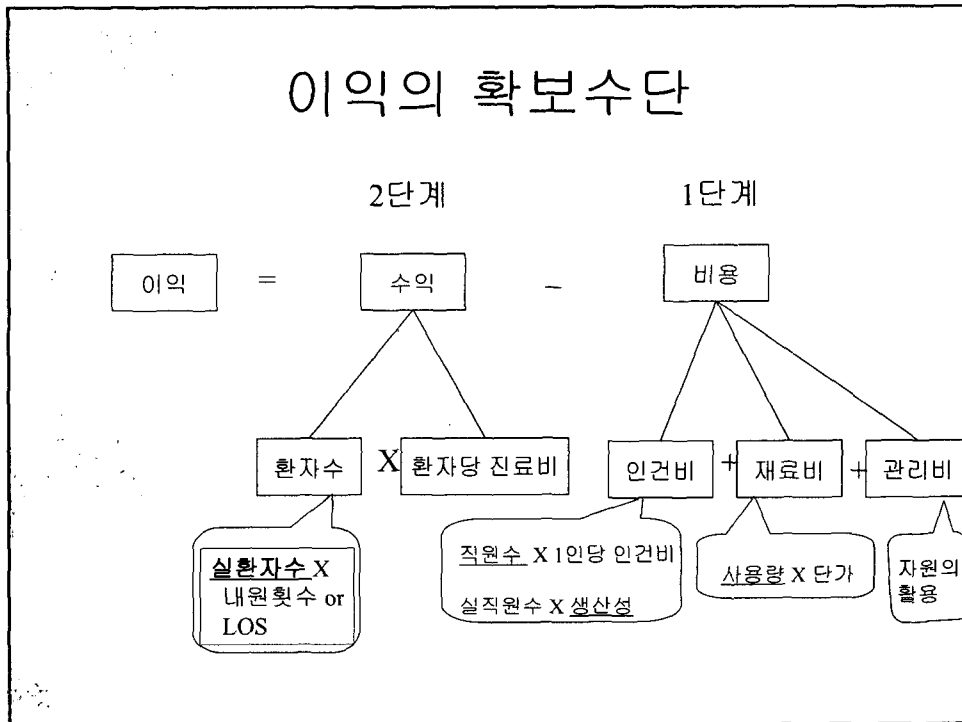
효과(의료)와 효율(경영)



질문사항(2)

그러면, 병원성장의 기본수단인
이익을 얻기 위해서는 무엇을
해야 하는가?

이익의 확보수단



질문사항(3)

환자수 확보를 위해서는 무엇이 필요한가?

- 그것은 고객을 중심으로 하는 *마케팅 개념*의 도입이다.

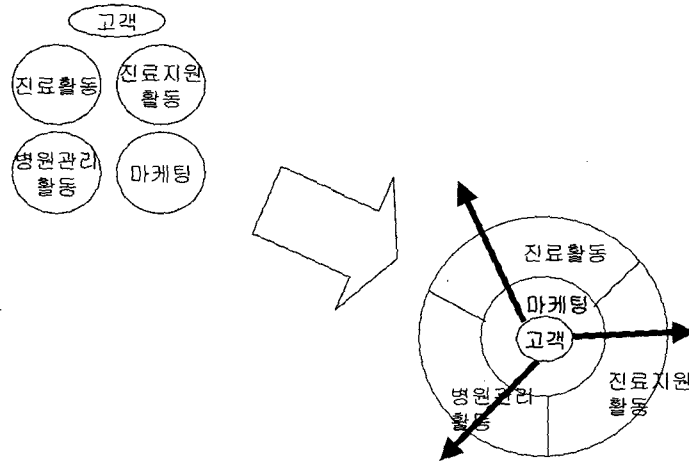
마케팅이란 무엇인가?

- 고객을 이해하고 반응하는데 초점을 둔다(고객지향 경영)
- 조직의 모든 활동을 고객의 욕구에 부응하도록 통합한다(고객중심 경영)
- 고객의 욕구를 충족시킴으로써 포괄적인 목표를 달성할 수 있다는 점을 강조한다
- 고객의 욕구에 부응함으로써 나타나는 사회적 결과에 관심을 가진다

마케팅에 대한 오해

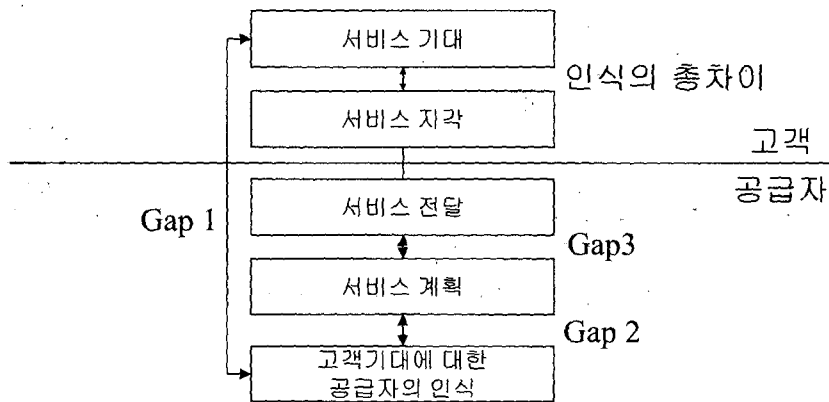
- 마케팅은 돈이 많이 든다.
- 마케팅의 의료의 질을 무시하는 것이다.
- 마케팅이라는 것이 우리를 귀찮게 한다.
- 마케팅은 무조건 고객의 요구를 들어 주는 것이다.
- 마케팅은 불필요한 의료수요를 유발시킨다.

고객중심(마케팅 중심) 경영



질문사항 (4)

고객이 만족하지 못하는 이유는 어디에 있는가?



질문 사항 (4-1)

고객이 진정 원하는 것을 어떻게 알 수 있나? (Gap1)

- 마케팅 정보시스템
 - ✓ 고객의 욕구를 이해
 - ✓ 고객에 대한 정보의 구축
 - ✓ 의사결정자에 필요한 정보를 구축
- 마케팅 조사의 중요성

고객의 이해

- 일반적인 질문
 - ✓ 우리의 고객은 누구인가?
 - ✓ 고객은 현재 무엇을 원하는가?
 - ✓ 고객은 우리의 서비스를 만족하고 있는가?
- 근본적인 질문
 - ✓ 고객의 진정한 가치는 무엇인가?
 - ✓ 고객의 미래를 위해 우리는 무엇을 할 것인가?

질문사항(4-2)

고객의 욕구를 만족시키지 못하는 병 원능력의 한계는 무엇인가?(Gap2)

- 자금 문제
- 기술 문제
- 인력 문제
- 지식 축적 문제

지적자본의 4대 구성요소 (Annie Brooking)

지적자본

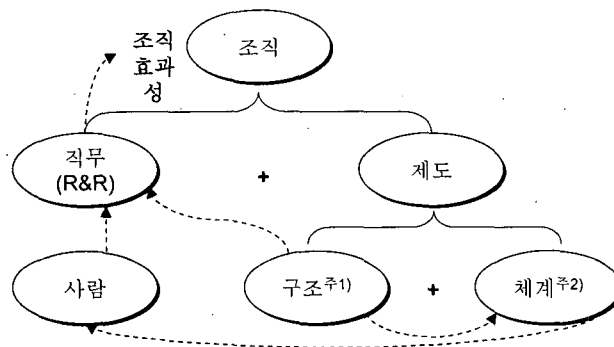
<u>시장자산</u>	<u>인간중심 자산</u>	<u>지적소유 자산</u>	<u>인프라 자산</u>
병원이미지	직원의 문제 해결 능력	노하우	병원문화
고객의 규모	전문기술	업무비밀	경영철학
고객의 로열티	리더쉽	특허권	업무처리과정
서비스경로	경영기술	상표권	재무구조
단골거래			데이터베이스
개원의 협력			정보기술 시스템

질문사항 (4-3)

서비스가 계획한대로 잘 안 되는 이유는 무엇인가?(Gap3)

- 인력 문제
 - ✓ 구성원의 인식
 - ✓ 구성원의 활동
- 프로세스 또는 시스템 문제

조직효과성 개선을 위한 3가지 영역



주1)분화를 의미함. 수평적 구조와 수직적 구조로 나눌 수 있음

주2)분화된 구조를 지원하고 유지하기 위한 것을 의미함. 의사결정체계,

의사소통체계, 관리자육성체계, 보수체계, 인사체계, 성과평가체계 등이 있음

주)캘럽 앤 컴페니 자료를 인용

질문사항 (5)

새로운 병원마케팅에는
어떤 개념이 있는가?

- 데이터베이스 마케팅
- 인터넷 마케팅
- 관계(CRM) 마케팅
- 내부 마케팅

질문사항(6)

무엇을 다시 생각하여야 하나?

- 변화에 대응하려는 자세
“누가 내 치즈를 옮겨 놓았을까?”
- 고객을 생각하는 서비스 자세
“스타벅스의 신화”
- 재미 또는 유머를 가지고 생활하는 자세
“유머경영”
- 가치관을 가지고 일하는 자세
“원칙중심의 리더쉽 ”

질문사항(7)

효율적인 마케팅 활동을 위해 조직에서는 무엇을 준비해야 하는가?

- 변화의 이해(지식)
 - ✓ 급변하는 병원환경을 이해하고 변화에 슬기롭게 대처할 준비는 되어 있는가?
 - ✓ 직원들에게 고객을 충분히 이해시키고 있으며, 관리자인 나는 고객을 효율적으로 관리할 기본지식을 알고 있는가?
- 적절한 추진력(행동)
 - ✓ 내가 알고 있는 것을 병원에서 실행하고 있는가?
 - ✓ 구성원들 및 고객의 능력을 과소평가하고 있지는 않는가?

“주어진 하루를
내가 바꿀 수는 없어도
하루는 어떻게 살 것인가는
내가 결정하는 것이다!!”

(펼떡이는 물고기 처럼)