

2023年医疗客服工资工作计划(模板5篇)

计划是人们为了实现特定目标而制定的一系列行动步骤和时间安排。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。那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

医疗客服工资工作计划篇一

(一则)

年是全面贯彻党的_精神的第二年，工会将在区总工会及院党委的指导及领导下，紧扣医院创建“和谐医院”的工作主题，服从和服务于医院工作大局，明确责任，牢记使命，认真履行工会维护、建设、参与和教育等职能，动员广大职工在医院的建设发展中作出新的贡献。

一、以构建和谐医院为主题，充分发挥广大职工的主力军作用。

在市总工会，区工会，院党总支的领导下，我院工会将动员全院职工明确目标和要求，认真做好各项准备工作。在今年“医院管.年”活动中，院工会将配合方1案8.4欢迎您.，.院行政狠抓医疗质量医疗安全，扎实做好各项工作，圆满完成任务。充分激发广大职工创造活力。以“医院管.年”为目标，动员广大职工积极投入系列互动，凝聚职工的智慧 and 力量，发挥职工主力军作用。进一步健全制度，突出主题，强化考核，开展各类竞赛活动，强化医疗安全、职工人身安全、环境安全。全面提高职工队伍.体素质。倡导职工努力学习党的_精神，努力学习业务知识，强化技能培训，继续推行医院各项活动。以良好的服务态度，精湛业务技术为病人解除痛苦恢复健康，确保医疗质量及医疗安全，杜绝医疗事故的发生。

二、以协调劳动关系为主线，切实维护职工合法权益。

劳动关系和谐是社会和谐的基础。今年医院的工作主题是“创建和谐”医院。工会必须牢固树立中国特色社会主义工会维权观，以推动《劳动合同法》、《劳动法》、《工会法》及《劳动争议调解仲裁法》的贯彻实施为重点，进一步健全维权机制，加大维权力度，提高维权成效，团结动员广大职工切实做到在共建_享，在共享_建。努力做好院党委、院行政与职工的桥梁和纽带，营造和谐的氛围，促进医院的发展。

三、以竭诚服务职工为宗旨，努力为职工办实事。

工会是职工的“娘家“，为职工排忧解难是工会义不容辞的责任，也是“创建和谐医院”的基础之一。

1、继续做好送温暖工作。多到职工中去了解职工的生活及困难，热情接待职工的来信来访，并给予及时答复，慰问住院职工及离退休老同志，吊唁去世的职工及职工家属，帮助生活遇到困难的职工解决困难。同时发扬中华民族“老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼”的优良传统，积极响应上级号召向贫困、困难户及受灾同胞伸出援助之手，献出真诚爱心。本届工会在近期将出台《关于职工慰问金的使用办法》，建立《职工互助金制度》，确保职工最根本利益。

3、继续做“健康体检”及“低保职工”义诊工作。

工会将继续做好“健康体检”的宣传，联系接待工作，把我院良好的服务，精湛的技术通过“体检”这个窗口宣传到各单位、各部门、各社区。继续开展“低保职工”义诊工作，把医药送到需要帮助的相对贫困的老百姓手中，为解决老百姓“看病贵、看病难”作出贡献，在服务人民的同时宣传医药，在为医院创社会效益的同时创造经济效益。

三、以加强自身建设为，不断提高工会工作水平

工会要履行好基本职责，在创建和谐医院发挥作用，必须以改革创新精神加强自身建设。工会将采取集中学习、自学等形式，加强工会干部的政治理论、工会业务知识、法律法规知识、科学文化知识等方面学习，努力增强工会干部政治意识、大局意识、责任意识，提高政策水平、业务水平、工作水平，使工会干部更好地胜任更好工作，同时要加强修养，做到德才兼备，勤政廉洁，不断增强人格魅力，赢得职工的认可和信赖，努力使更好成为“党组织放心、行政需要、职工满意”的职工之家。

（二则）

1、进一步解放思想，深化改革，加快医院发展步伐。

认真组织学习、贯彻党的_会议精神，与本院的实际结合起来，主动寻求医院发展的新思路、新途经。深挖潜力，主动创造机遇。要大力弘扬艰苦奋斗的优良传统，树立勤俭办院的思想意识。

2、进一步强化管、顺机制，深化医院改革。

我们将继续加强制度建设，加大人事分配制度改革，进一步完善规章制度，完善激励机制。要建立现代营销观念，不断扩大市场占有率，不断畅通服务流程，搞好医疗服务，最终实现让病人满意这一根本。

3、进一步加强重点专科建设，拓展业务范围，打造特色专科。

医院要生存、要发展，要在竞争日益激烈的医疗市场中立于不败之地，必须不断拓展医疗业务范围。医疗业务范围的拓展，离不开特色专科和重点专科建设。我们下一步的重点项目依然放在专科建设和专科特色建设上面，用特色专科去拓

宽市场，用特色专科去服务患者。加大特色专科规模建设，力争使其成为襄樊乃至鄂西北的品牌。

4、进一步加强内涵建设，重视人才培养，提高核心竞争力。

“人是生产力中最有决定意义的力量”。医院通过近几年的引进和培养，已经拥有一批专业队伍，但是，面对激烈的市场竞争，人才竞争更为突出。我们的人才队伍还不够强大。未来的时间里，我们将把培养重点从个别学科带头人，转移到优秀中青年骨干；对内增加凝聚力，对外增强吸引力，加大人才培养力度。院内培训班的内容要更加丰富更加具有实践操作性，多方位多途径促进技术人员专业水平的提高。

5、进一步抓好医疗质量，确保医疗安全，完善医疗服务体系。

“医疗质量、医疗安全、医疗服务体系”是任何时候都不可忽视的系统工程。年，我们将把强调“医疗质量”、确保“医疗安全”、完善“服务体系”作为医院头等大事来抓，通过制度建设、人员素质建设等措施，着力抓好此项系统工程，使医院成为襄城区名副其实的“医疗质量高、社会评价好”的“龙头医院”。

6、进一步加强. 体队伍建设，全面提高员工综合素质。

医院要发展，队伍是关键。以强化医德提高技能为着力点，医院将继续突出“以人为本”的原则，大力加强. 体队伍建设，通过培训、学习、考试、考核，以及激励机制等方法，全面提高员工的综合素质。从细小处下功夫，在细微处见精神，为病人提供全程全方位的优质服务。打造一支精神面貌好、工作能力强、能够适应时代发展的员工队伍。

7、进一步加快信息化建设进程，实现管. 科学化、现代化。

. 用信息化的方式进行全局管. 并使其成为医院重要的基础设

施之一，是医院的必然选择。是医院参与竞争和经营管. 战略的重要工具和手段。因此，加快信息化建设时不我待。信息化建设要以满足需要为标准，构建医院信息化系统，使之成为管. 科学化、现代化管. 的一个重要手段，成为患者与社会沟通交流平台。

我们将以改革创新意识、求真务实的精神、脚踏实地的作风，为提高医疗质量、推动医院创新发展做出积极的努力！以“更好、更快、更强”的发展为襄樊市的市民提供更优质的服务，为我市医疗卫生事业的发展注入新的活力！

（三则）

一、企划工作

3、制订企划内部工作流程及考核制度，通过完善企划工作制度与企划流程，以进一步提高企划工作的效率。

4、企划部8月的主要工作：

（1）进一步完善院内导示牌子及各科室的形象广告

（2）制作宫腹腔镜五分钟的电视专题片

（5）终止与《临汾晚报》的报眼合作事宜，尝试将资金投向在尧都区城区内覆盖面较广的《消费广场》等dm广告。

（6）继续电视、户外广告监播工作

医疗客服工资工作计划篇二

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。

(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。

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！

医疗客服工资工作计划篇三

20xx年是继续完善医改措施，巩固医改成果的关键一年，本院的总体工作思路是，深入贯彻落实科学发展观，以深化医改为主线，以提高全乡人民健康水*为目标，突出抓好新型农村合作医疗，扎实做好卫生应急、预防保健工作，不断完善孕产妇危重症抢救绿色通道，加强行风建设，继续推进“三好一满意”活动，努力完成上级交给的工作任务，使各项工作再上一个新的台阶，推进卫生事业又好又快地发展。

贯彻执行新医改政策，努力转变思想观念，强化卫生院公益性，落实药品零差率销售政策，按照卫生局的部署安排，扎实、稳妥搞好卫生体制改革。

以《执业医师法》、《医疗机构管理条例》、《医疗事故处理条例》为重点，加强对院长和医务人员的法制教育，增强医疗安全责任意识。健全各个科室、各个诊疗环节的质量管

理制度，制定切实可行的质量目标，实现诊疗工作的规范化。坚持安全第一、质量优先的原则，严格落实各项操作规程，杜绝医疗责任事故。加强基本理论、基本知识、基本技能训练，不断提高医疗质量，保障医疗安全。加强监督，定期开展医疗质量检查，依法依纪落实奖惩。不断改善医疗服务，严格控制医疗费用，促进合理检查、合理用药、合理治疗，切实减轻患者就医负担。争取卫生院门诊人次再增加25%，住院人次增加20%。

严格执行疫情监测、报告制度。有效地切实抓好霍乱等肠道传染病防控和人禽流感、结核病、艾滋病等重点传染病防治工作。做好传染病监测、预测、预警、流行病学调查、疫情报告与疫情处理，有效地降低传染病发病率，控制传染病暴发流行。重点抓好疾病防控及突发公共卫生事件处置和救灾防病工作。

坚持抓好基础免疫和冷链运转，认真做好国家扩大免疫规划工作，特别是要抓好麻疹等免疫规划相关疾病防控和监测工作。加强儿童预防接种信息化管理。扩大免疫任务。

协助做好下一年度新农合筹款工作，力争实现参合率98%以上。落实县卫生局对定点医疗机构的监管措施和文件，严格控制、进一步降低参合农民医疗费用。严肃查处村卫生室违纪违规套出合作基金行为，控制次均住院费用，最大限度地减轻农民医疗费用负担。

认真落实妇幼工作考评标准，加强对村妇保、儿保工作的督导，确保孕产妇和儿童系统管理率保持在98%以上。继续推进新生儿“两病”筛查工作，降低残疾发生率。

20xx年度争取新建医疗用房约1000m²，以便各项业务的开展和验收顺利达标，给病人一个舒适温馨的就医环境。

加强党组织建设，今年争取发展2名党员。

继续抓好党风廉政建设、行风评议和综合治理。加强医德医风建设，培养医务人员爱岗敬业、乐于奉献、认真负责的工作作风，切实改善服务态度，健全医患沟通渠道，避免因服务不周而引起的医患纠纷。

重点加强对在职医务人员的继续教育，根据临床需求举办培训班，安排2名业务骨干到上级医院进修，培养急需的业务人才。积极鼓励职工参加各种形式的医学继续教育，支持参加执业医师、执业护士等资格考试，提高医务人员文化素质和业务素质。

严格执行卫生院财务管理制度，落实固定资产购置处理、开支审批等制度，确保卫生院财务管理工作严格规范。强化财务监督和审计，定期组织专项检查，严肃查处违纪行为。针对医院管理中的关键环节，进一步完善财务管理制度，及时堵塞管理漏洞，实现财务管理科学规范、公开透明。重点做好医疗服务项目、收费标准、药品以及耗材价格等信息的公开，杜绝乱收费现象。

认真落实院务公开制度，定期公开药品采购、财务收支、评先评优等情况，接受职工监督。积极开展文体活动，丰富职工文化生活。

切实抓好安全生产工作，避免发生安全责任事故。抓好*、*和上级交给的其他工作。

展望未来前景无限美好，但工作任务是繁重的，我院全体职工将更加团结，进一步*思想、振奋精神、与时俱进、扎实工作让我院的卫生工作在新的一年里取得更大的成绩。

医疗客服工资工作计划篇四

一、背景：

(一)、新版《医疗广告法》颁布后，医疗广告管制受限日趋严格已成定势。

(二)、深圳医疗市场竞争日趋激烈，特别是民营医疗机构竞争更面临新的挑战。

(三)、深圳市医保推出十大举措，进一步扩大医保范围。

二、目的：

(一)、客户服务中心是一个专门的医院内部机构，为就医顾客提供诊前、诊中、诊后等完善、全面、高品质的一体化服务。

(二)、医疗市场竞争的日趋激烈，使医院必须向就医顾客提供更好的优质服务 and 人文关怀，全面贯彻和体现“以顾客为中心”的服务理念，为就医顾客提供诊前、诊中、诊后等完善、全面、高品质的一体化服务，这样才能保证医院的生存与发展。因此，成立专门的机构医院客户服务中心，来负责向客户提供一体化的服务。通过医院客户服务中心，医院就可以有的放矢地为就医顾客提供完善的服务。

三、指导思想：

(一)、整合医院资源，利用品牌优势，做好地面营销拓展，加强品牌宣传和建设。

(二)、进一步明确客服部职能，加强客服部组织建设，打造一支精悍有力、行动迅速、务实求进的营销队伍。

(三)、通过广泛与市、区、街道、居委等各级政府职能部门(卫生局、健教所、计生委、妇联、共青团委)、民政部门(残联、慈善会)、红十字会、社区、工厂、公司、非竞争性行业等的合作，灵活多变宣传医院各医疗机构，并进行项

目营销。

(四)、响应政府“天堂”、“和谐”、“健康”等号召，加强构建政企合作、健康合作。

，配合医院不断提升客服内涵，提高来院客户满意度。

四、部门建设：

(一)、部门职能

1、部门职能定位

1)、市场调研；

2)、市场战略规划及市场策略制订；

3)、活动及事件营销策划；

4)、在医院配合下开展社区

5)、参与医院经营、广告会议；

(二)、部门组织建设：客服部组织架构，人员充实到位。

1、组架构图

2、职责分配：

医院客服部职责：

1)、负责参与医院客服工作模式规划；

2)、负责指导医院客服工作开展；

- 3)、负责客服中心外勤营销人员培训;
- 4)、负责参与由医院主导的事件营销策划;
- 5)、负责建立医院客服中心的考核标准;
- 6)、负责组织人员完成医院客户满意度调查;

医院客服中心

- 1)、体检及营销组: 负责市场调研、事件营销、地面营销、社区营销;

1、编制及主要职责: 见下表

岗位

人数

所属部门

主要职责

备注

部门经理

1

客服中心

- 1)、负责统筹客服部工作, 指导各中心开展工作;
- 2)、负责建立健全客服部规章制度;

3)、参与医院经营、广告会议;

4)、主导事件及活动策划;

5)、负责统筹客服部人员培训;

导医

12

导医组

1)、对于来院客户在接受服务过程中,有需要帮助的,及时提供帮助,特殊客户需陪同检查治疗的要予以陪同(包括代客人计价、交费、取药,护送各类检查、治疗等工作)。

2)、导医组协助客户分发各种检查、检查单,协助办理各种诊断证明书。

客服专员

2

客服组

2)、建立医院客户关系管理系统,主要分为住院客户系统、健康体检客户系统、团体单位客户系统,开展对客户来源的分析,对客户意见进行研究,对团体单位客户建立定期访问制度。

3)、组织全员电话回访、定期访问。

客服专员

5

咨询组

- 1)、咨询员形象是医院的代表，咨询科接听的每一个电话，都是医院投入广告资金带来的意向顾客，以良好的服务态度认真接听并解说好每一个咨询电话，正确引导意向顾客来院就诊，是咨询科每一个工作者的首要职责。
- 2)、熟悉各科室的功能和所开展的医疗技术项目；熟悉各科专家的专长、出诊时间及专科出诊时间；掌握各科常见病的分诊和防治知识；了解常做的检验报告的数值和临床意义；与各科室做好沟通，密切配合。
- 3)、深入各个临床和医技科室以及其他相关部门；收集各种医疗技术与服务信息，为客户提供更优质的咨询和导医服务。
- 4)、负责医院广告统计。

健康顾问

12

体检及

营销组

- 1)、负责社区营销开发；
- 2)、负责小型健康咨询、义诊、健教的实验；
- 3)、负责实施市场调研、满意度调查；
- 4)、负责项目合作开发；
- 5)、负责体检工作开展；

服务规范

- 1)、树立“以客户为中心”的服务理念，积极、主动、热情地为顾客提供人性化、个性化、优质化的商品质服务。
- 2)、中心所有客户服务人员都要统一着职业装、佩带胸卡和淡妆上岗，做到仪表端庄，整洁大方，以饱满的精神接待每一位就医顾客及其家属。
- 3)、使用文明礼貌用语，做到就医顾客来有迎声、问有答声、走有送声。执行首问负责制，耐心解答、主动关心顾客需要，为顾客排忧解难。
- 4)、认真接听各种来电，以抖擞的精神应对各种来电。
- 5)、自觉遵守医德规范，劳动纪律，医院各项规章制度。

(三) 制度建设：

- 1、明确进一步理顺顾客服务部与医院的工作流程，取得医院全力配合；
- 2、制订顾客服务部工作流程、规章制度、团队文化；
- 3、建立健全激励机制，实行区域管理、专人专职。实行问责制，目标到人，责任到人。

五、工作计划草案：

(一)、定期、规范开展市场调研：

1、调研内容：

- 1)、竞争医院主要的营销策略调研并提交调研报告，每季度1次；

2)、医院主要竞争对于部分医疗价格调研，并提交调研报告每季度1次；

3)、根据医院需求进行的专项调查，并提交调研报告；

(二)、拓宽营销渠道之一，主面铺开社区营销网络

1、合作对象：

1)、区政府、街道办、居委会、物业管理公司；

2)、健教所、关爱办、文化局、民政局等其它单位；

2、开发方式及途径：

3)、义诊+文艺表演：此做法易短时间聚集人气，比较受社区欢迎；

4)、义诊+放电影：比较适合中、低档次社区，特别是关外市场和工厂；

5)、健康讲座：根据社区需求组织专家开展健康讲座；

3、所需医院支持：

1)、需一支高素质，精干的营销队伍。

2)尽快与能达成共识的物业管理公司签订协议，尽量减少资源开发后的流失。

3)与物业管理公司合作，需各医院提供资源支持；如免费为物业管理公司员工提供健康体检、部分需付费支持(如是付费形式，则以广告公司名义介入)。

4)成立“医院文艺俱乐部”参与社会演出。

5)放电影，须购置较大型的投影设备，将现有的音响转给客服部管理。

6)配置一台可装音响和椅子的人货车，便于外出。如根据本计划要求，客服部至少须配两台车。

7)须建立激励政策，不仅是个人，更需要考虑到团队激励，建议参照直销的奖金提成方式制定，提高团队运作能力。

(二)、拓宽营销渠道之二、深入工厂、公司开展医疗基础；

1、合作对象

4. 2020客服中心工作计划

6. 客服中心年度工作计划

医疗客服工资工作计划篇五

总结了自己的一些成果后，就意味着xxxx年个人销售工作计划的到来，刚接触销售时，在选择客户的问题上走过不少弯路，那是因为对这个行业还不太熟悉，总是选择一些食品行业，这给销售工作带来很多不便，这些企业往往对标签的价格是非常注重的所以今年不要在选一些只看价格，对质量没要求的客户. 没有要求的客户不是好客户。

xxxx年工作目标

一、对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定与客户关系。

二、在拥有老客户的同时还要不断从各种媒体获得客户信息。

三、要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把学业务与交流技能相结合。

四、今年对自己有以下要求

1、每周要增加2个以上的新客户，还要有到个潜在客户。

2、一周一小结，每月一大结，看看有哪些工作上的失误，及时改正下次不要再犯。

3、见客户之前要多了解客户的状态和需求，再做好准备才有可能不会丢失这个客户。

4、对客户不能有隐瞒和欺骗，这样不会有忠诚的客户。在有些问题上你和客户是一直的。

6、对所有客户的工作态度都要一样，但不能太低三下气。给客户一好印象，为公司树立更好的形象。

7、客户遇到问题，不能置之不理一定要尽全力帮助他们解决。要先做人再做生意，让客户相信我们的工作实力，才能更好的完成任务。

8、自信是非常重要的。要经常对自己说你是最好的，你是独一无二的。拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

9、和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

11、为了今年的销售任务每月我要努力完成达到万元的销售额，为公司创造利润。

以上就是xxxx年的个人销售工作目标，工作中总会有各种各

样的困难，我会向领导请示，向同事探讨，共同努力克服。
为公司做出自己最大的贡献。

随着公司和市场不断快速发展，可以预料我们今后的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加努力学习，提高文化素质和各种工作技能，为公司应有的贡献。