

1А ОПРЕДЕЛИТЬ ЗАДАЧУ РАЗВИТИЯ

Какая цель разработки?

Длительное ожидание оформления документов до и после госпитализации, неудовлетворенность клиентов во время госпитализации; без жалоб

Каковы цели разработки? Почему вы хотите улучшить свой сервис?

Чего вы хотите достичь? Какую проблему нужно решить? Например, получение новых услуг, получение клиентов, чтобы они рекомендовали вашу услугу и т. Д.

Повысить удовлетворенность клиентов; Улучшить имидж клиники; Увеличить доход клиники и снизить расходы для пациентов, повысить эффективность сестринских услуг

Как будет измеряться успех?



Бизнес-метрики для измерения успеха. Например, количество предоставляемых медицинских услуг, дни ожидания, заполняемость койко-мест



Показатели качества обслуживания клиентов для измерения успеха. Например, повышение удовлетворенности пациентов

Увеличение заполняемости коек, сокращение времени ожидания, увеличение доходов клиники;

Анкеты для определения степени удовлетворенности клиентов качеством медицинских услуг

Кто клиенты ваших услуг и как с ними связаться?

Подумайте, на каких клиентов вы особенно ориентируетесь. Если вы хотите привлечь клиентов, которые еще не пользуются вашими услугами, подумайте, как с ними можно связаться. Например, другие места, мероприятия, день открытых дверей и т. д.

Работающее население: шахтеры, все, кто работает во вредных условиях

Подумайте о проблемах, которые могут помочь вам улучшить свой сервис. Чему бы вы хотели научиться? Как ваши клиенты используют ваш сервис? Что бы вы хотели понять о поведении ваших клиентов?

Чего вы еще не знаете о клиентах вашего сервиса?

Условия жизни клиента