

MATERI TRAINING

SERVICE MOTIVATION

STANDAR LAYANAN FRONTLINER RAWAT JALAN

RSU FIKRI MEDIKA KARAWANG

Kita akan belajar Tentang

- ✧ Filosofi Melayani (*Service Philosophy*)
- ✧ Konsep Pelayanan di Industri Rumah Sakit



Visi

Menjadikan Rumah Sakit Swasta yang menyediakan layanan berkualitas, unggul dan terpercaya di Karawang

Misi

1. Memberikan Pelayanan Kesehatan dan Medis terbaik kepada Masyarakat
2. Mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh steakholder
3. Peduli Kepada Lingkungan Masyarakat dan Bangsa

Motto

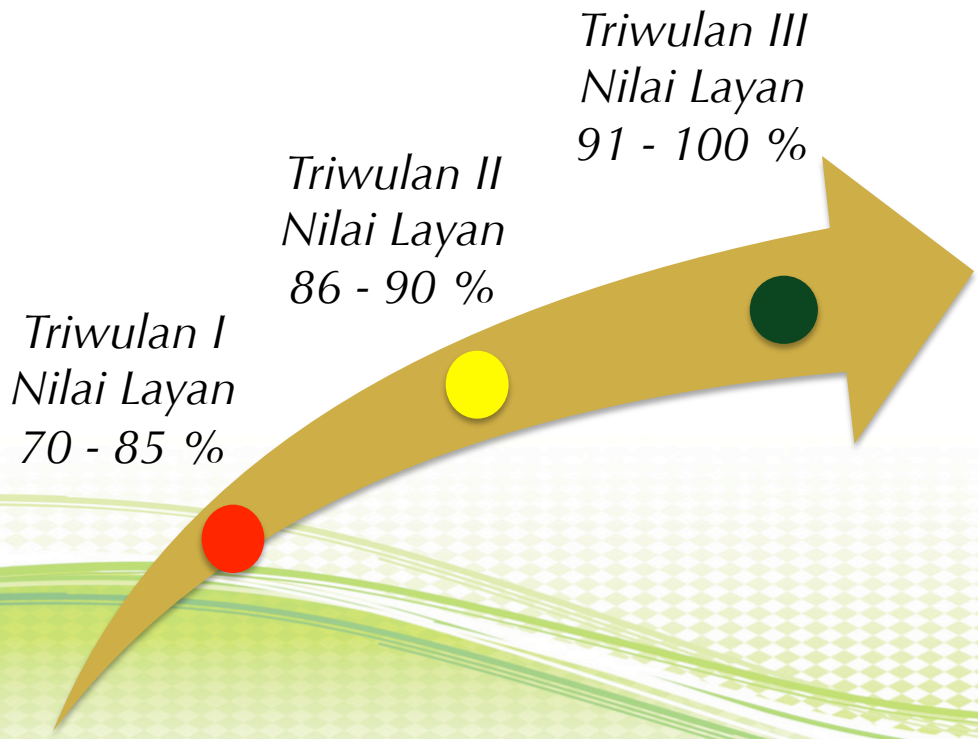
"Kesehatan Anda Perioritas Layanan Kami"

Nilai Budaya Layanan :

1. Professional
2. Responsivenes
3. Emphaty
4. Care
5. Customer Focus

ROAD MAP

Salah satu komitmen manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu telah ditetapkan untuk selalu menjalankan 5 S *(Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun)* serta menetapkan penilaian atas kinerja pelayanan frontliner khususnya rawat jalan selama 3 periode di tahun 2019 yaitu sebagai berikut :



Tujuan Pembelajaran



Tujuan Pembelajaran

- Peserta memahami **konsep dan filosofi melayani**
- Peserta memahami **pondasi serta kerangka *service* di industri Rumahh Sakit**
- Peserta memahami **bagaimana membangun pribadi yang positif, dan melihat segala sesuatu dari *positive perspective***

1. Filosofi Melayani (*Service Philosophy*)

Philosophy of Service

Apa yang Anda ketahui tentang "Service" ?





KONSEP DASAR SERVICE

Apa yang dimaksud dengan "SERVICE EXCELLENCE"?

"3 M Basic Concept "

M embantu & Menolong
(Prof Dr Mayo-Clinic Mayo)

M emenuhi Kebutuhan Customer

M elampaui harapan Customer

"There's no noble occupation in the world than to assist another human being
(Tidak ada pekerjaan yang lebih mulia di dunia ini selain melayani orang lain)

Alan Loy Mc Gins
Managing Customer Experience


ME
Hal yang membuat Anda selalu bahagia
See this video
Pay It Forward

MENGAPA SERVICE PENTING BAGI BISNIS

(*Sumber: Service With a Smile (Ron Kaufman*)

1 **KARENA SERVICE BAGIAN BISNIS PERUSAHAAN**



"The purpose of our business is to create and keep customer" **Tujuan berbisnis adalah menciptakan Pelanggan (Theodore levitt)**

2 KARENA DIBUTUHKAN CUSTOMER/PASIEN



"If you don't care, your customer never will" **Jika Anda tidak memperdulikan Pelanggan, mereka juga akan tidak akan pernah mempedulikan kita (Marline Blaszczyg)**

3 Karena Persaingan

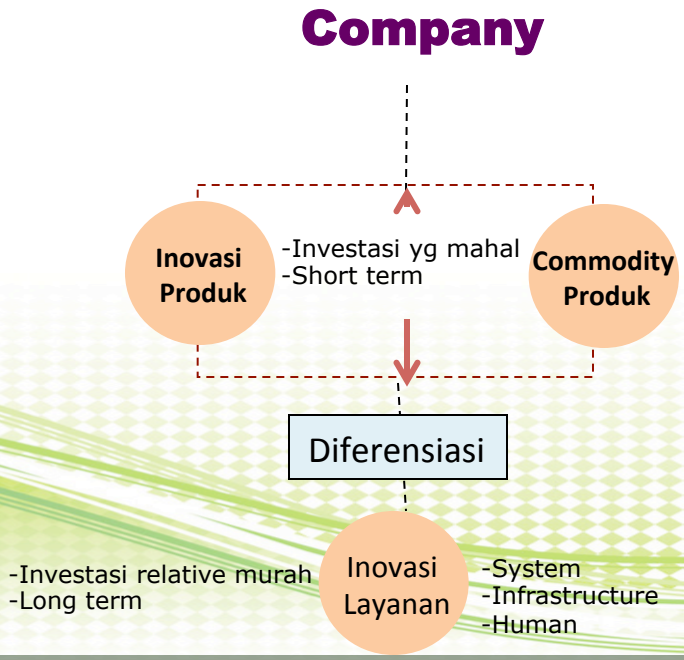


Jumlah Rumah Sakit di Indonesia per tahun 2018 **2,773**

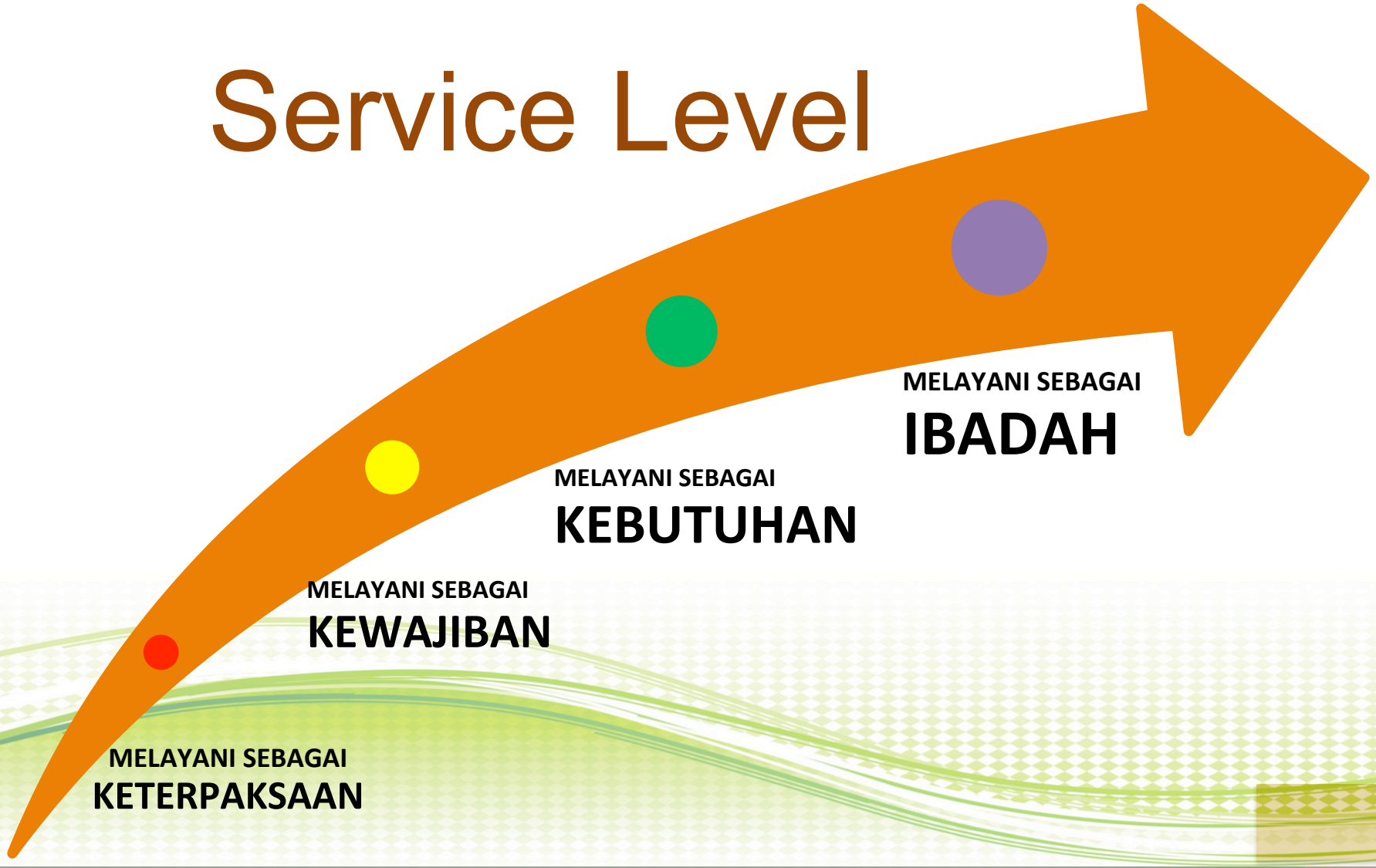
"Product or price they can be easily duplicated, but strong service culture can not be copied"

" Produk atau harga dengan mudah dapat ditiru, tetapi budaya melayani tidak bisa dicopy"

(Jerry Tritzt)



Service Level

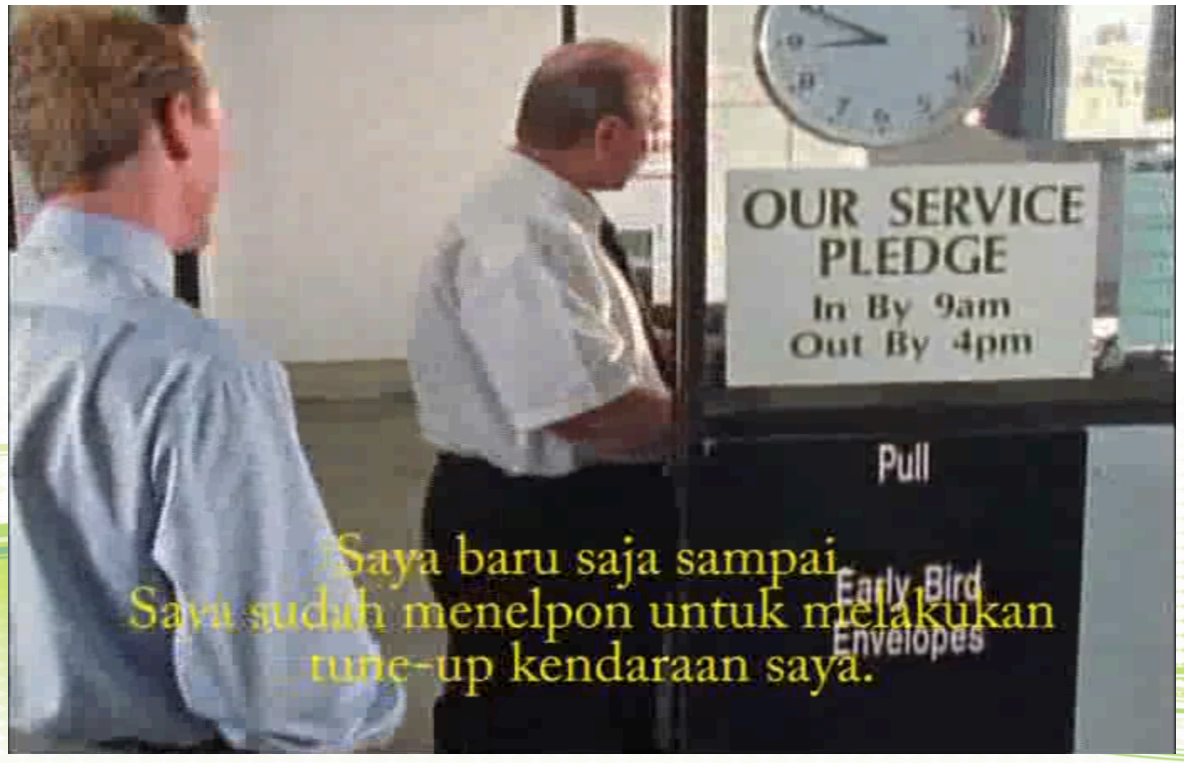


2. Konsep Pelayanan di Industri Rumah Sakit

Memahami Customer

See this Video

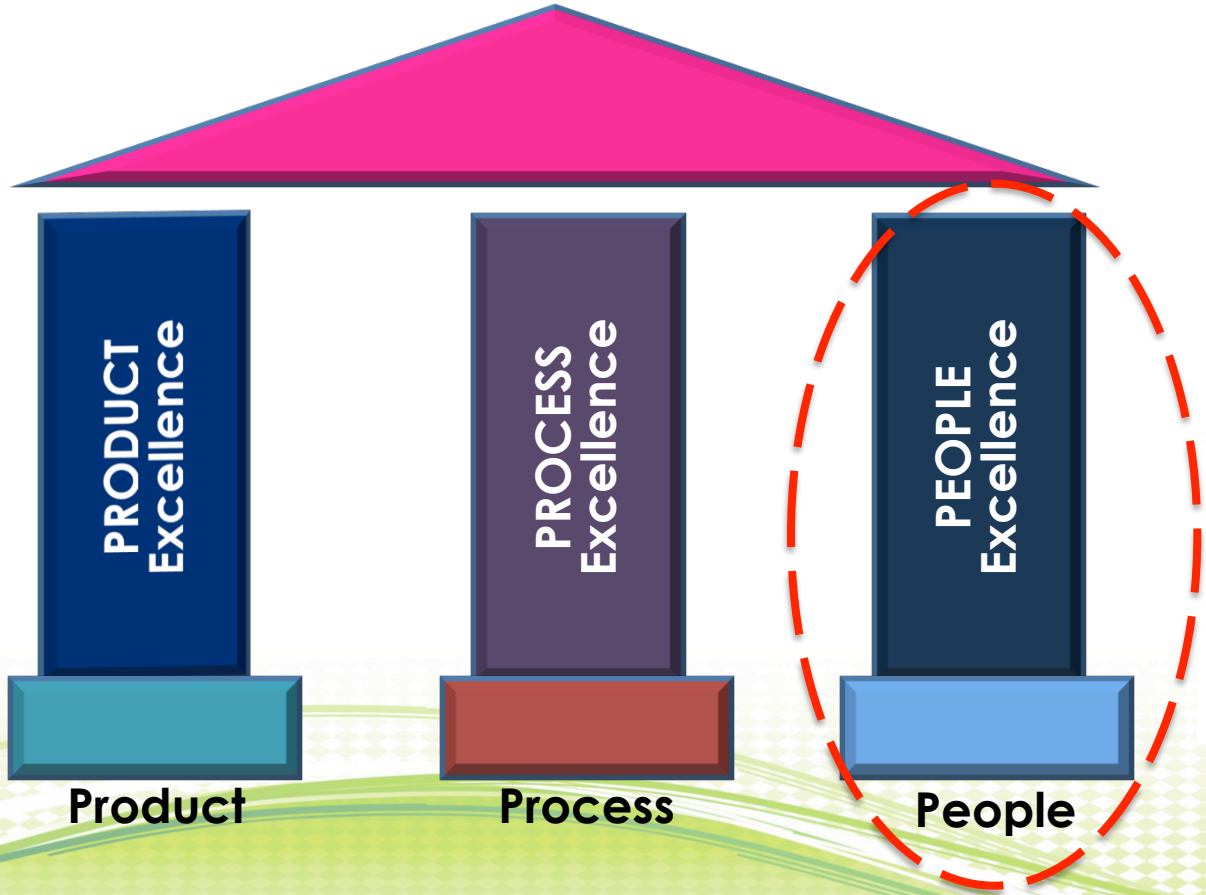
"Do you remember me?"





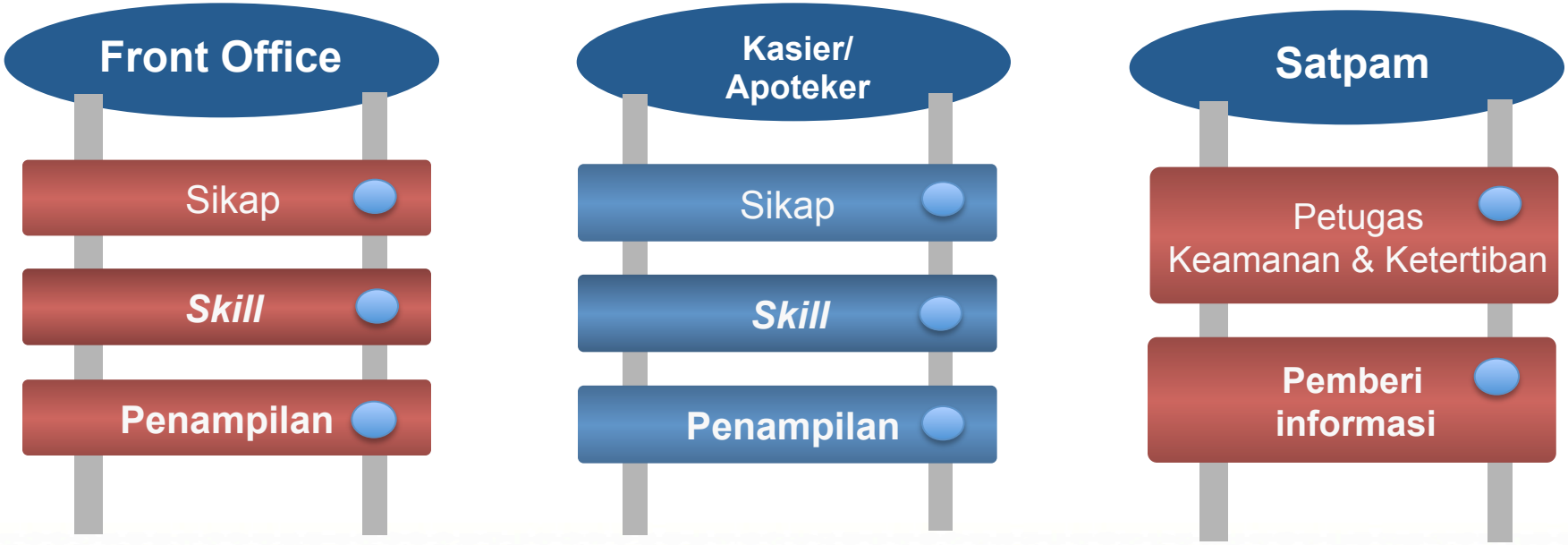
The following program
is closed-captioned.

3 PILAR SERVICE EXCELLENCE





Aspek Penilaian Front Office



Aspek Penilaian SATPAM

Keberadaan Satpam
- Di luar Gedung
- Di dalam Gedung

Kegiatan Satpam
- Di luar Gedung (Dekat Pintu Masuk/ di area Teras/ Area Parkir)
- Di dalam Gedung (Dekat Pintu Masuk/ di Area Lobby/Ruang Tunggu)

Sikap Satpam Menyambut Pasien “Intonasi Suara”

Fungsi Satpam Sebagai Petugas Informasi Awal

Kelengkapan Atribut Senjata Yang Digunakan

Aspek Penilaian
TELPON

SIKAP TIM STAFF

-Jumlah Dering Sebelum Diangkat
- Jumlah Transfer
- Waktu Menunggu sampai dilayani
- Cara transfer

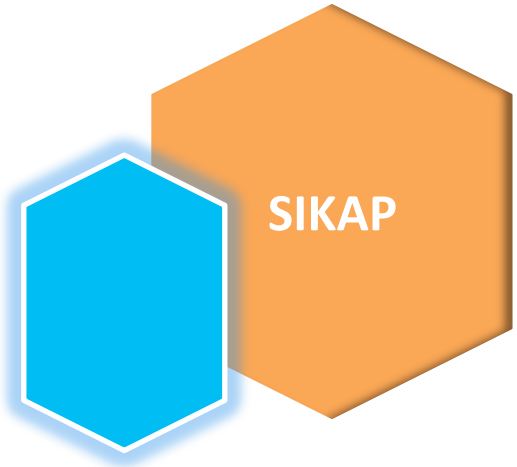
SIKAP PENERIMA TELPON PERTAMA

- Bagaimana menyambut telpon "Greeting awal"
- Menanyakan nama Pasien
- Menggunakan nama pasien

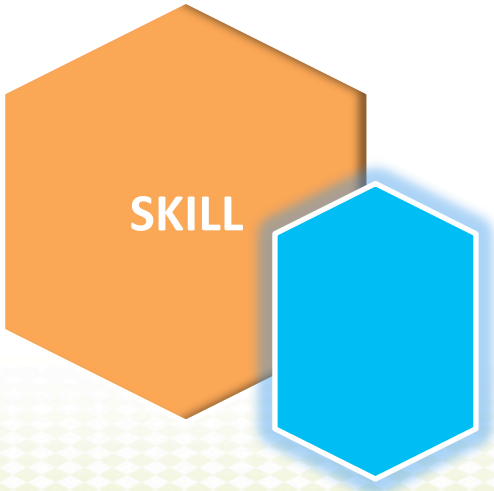
SIKAP & SKILL PETUGAS YANG MELAYANI

- Bagaimana menyambut telpon "Greeting awal"
- Menanyakan nama nasabah "jika sebagai pengangkat telpon pertama"
- Menggunakan nama nasabah "jika diangkat oleh operator"
- Penggunaan nama selama melayani
- Penyampaian informasi produk

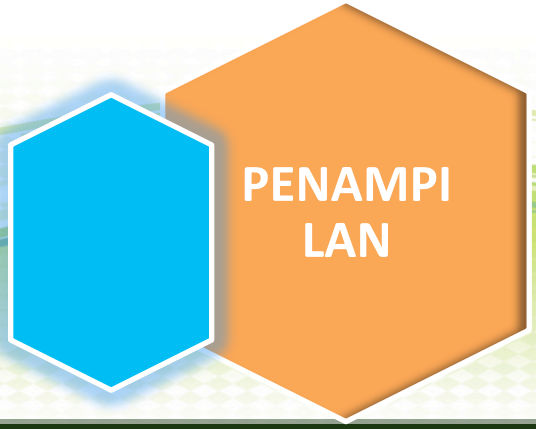
Aspek Penilaian Front Office



-Sikap Menyambut Nasabah
- Greeting Awal
- Sikap Selama Melayani
- Sikap Saat Mengakhiri Layanan
- Greeting Akhir
- Sikap Meng- *Handle Complain*



- Pengetahuan Produk
- Penyampaian Syarat serta Ketentuan Produk
- Penyelesaian *Handling Complain*
- Kemampuan *Cross seling*



- Kerapihan berbusana
- Dandanan
- Kedisiplinan Pemakaian Name Tag
- Kondisi Meja Kerja


THANK
YOU