口腔医疗会员管理方案

目 录

第一部分：会员制方案内容

一、 实施目的

二、 实施范围

三、 入会条件及有效期限

四、 会员待遇及积分奖励

第二部分：会员制实施方案及管理办法

一、 会员实施步骤

二、 会员档案管理

三、 会员奖品费用核算

四、 会员礼品管理

五、 会员回访服务

六、 会员管理员日常工作

第三部分：会员管理组织体系以及职责

一、 管理小组构架

二、 工作职责

三、 纠纷处理方案

第四部分：各项表格

一、 入会登记表

二、 会员管理员报表

三、 更换主治医师申请表

四、 礼品领取登记表（临时）

五、 会员回访登记表

第一部分：会员制方案内容

一、实施目的

1、 为到我院就医的患者提供更好的服务；

2、 维护医院在患者心中的形象，通过患者让医院有良好的口碑；

3、 提升医院在患者中的知名度和美誉度；

4、 通过到我院就医的患者进行口腔健康知识的宣传。

二、实施范围

1、 到我院就诊的患者；

2、针对有价值的少数个人通过其他途径直接给予VIP等资格。

三、入会条件及期限

1、自2013年10月1日以后到我院就医的患者即可成为我医院的会员；

2、在2013年10月1日前在医院消费积分系统中积分达到20000分及以上者，可以成我我医院会员；

3、经领导批准直接向少数有价值的个人或群体直接给予VIP等资格。

4、医院会员采用实名终生制，自成为我医院之日起终生可以享受我医院的会员待遇。

四、会员待遇及积分奖励

1、医院会员可以享受以下待遇：

①医院会员在医院消费后可获取积分，并可按积分奖励方案获取相应奖励以及提升会员级别；

②医院定期为会员进行口腔检查；

③会员可以在医院免费建立个人口腔电子档案（包括诊疗记录X光片、

模型、口腔内窥镜图像等资料，为以后的会员口腔治疗及保健提供诊疗方案的依据。）；

④免费享受医院寄发的口腔医疗保健知识和口腔新技术、新进展的资料；

⑤参加医院组织的各项会员活动；

⑥医院对会员资料严格保密。会员档案资料采取保密原则，医院不得向会员本人和本院以外的第三方透露会员资料以及档案。（特殊情况下需征求会员意见方可提供）。

2、 会员积分奖励：

医院会员可进行积分活动，在医院每消费一元记一分，根据积分的多

少，除享受普通的会员待遇还可根据积分的多少享受相应的积分待遇。

A方案

 一次性消费积分满1000分及以上者或累计积分2000分及以上者为普通会员：

赠送口腔保健礼品一份。（礼品见2.3会员礼品管理）

 一次性消费积分满5000分及以上者或累计积分8000分及以上者为高级会员：

①在积分达到当年开始每年可以在医院享受超声波洁牙1次（带抛光脱敏）；

②赠送口腔保健礼品一份；（礼品见2.3会员礼品管理）

③赠送美容科面部护理一次。

 一次性消费积分满10000分及以上者或累计积分15000分及以上者：

①可直接升级为VIP会员，可以预约在VIP 诊室就诊；

②在积分达到当年开始每年可以在医院享受超声波牙2次（带抛光脱敏）；

③赠送口腔保健礼品一份；（礼品见2.3会员礼品管理）

④赠送美容科面部护理一次，中医科中草药热疗一次。

 一次性消费积分满20000分及以上者或累计积分25000分及以上者：

①可直接升级为钻石VIP会员，每次在VIP 诊室就诊；

②在积分达到当年开始每年可以在医院享受喷砂洁牙2次（带抛光脱敏）；

③会员家中12岁以下儿童每年在医院享受一次防龋保健项目（氟保护漆等、全口）；

④会员每年可以享受一次美容科面部护理，一次中医科中草药热疗；

⑤赠送口腔保健礼品一份。（礼品见2.3会员礼品管理）

3、 注意事项：

①积分消费者达到送礼标准时收费处，前台要与会员妥善沟通告知其现有待遇并发放礼品（洁牙、美容、中医项目是否做独立卡片发放，还是统一做成电子礼品项目登记在会员礼品发放电子档案中待讨论）；

②会员洁牙等医院赠送项目可以转赠他人，但每年次数不变。转赠受益人治疗时需记录在在实际受益人病历下，（该受益人若为新诊则免挂号费）并在该会员礼品发放记录中记录。

③积分采用终生制，不存在兑换积分和可用积分。

B方案

采用可兑换积分和可用积分，一次性消费满1000分或累计积分达到2000分为兑换点。

①会员可用积分兑换不同的口腔保健产品。

②礼品设立：

a、普通礼品见2.3会员礼品管理；

b、超声波洁牙（带抛光脱敏） 5000分/次；

c、喷砂洁牙（带抛光脱敏） 6000分/次；

d、儿童氟保护漆防龋护理 2000分（全口）；

e、儿童窝沟封闭（进口材料） 2000分/颗；

f、美容科面部护理 3000分/次；

g、中医科中草药热疗 5000分/次。

③每年不限领取次数，有可用积分会员就可到我院领取相应礼品。

④领取的院内项目礼品可以转赠，但要凭会员卡进行积分扣除。并且使用时需记录在实际受益人病历和档案下（该受益人若为新诊则免挂号费）。

第二部分：会员制实施方案及管理办法

一、会员实施步骤

1、会员入会流程：

①到我院就诊病人，一次性消费达1000分及以上者或累计积分达到2000分及以上者，可办理入会，经病人同意后，在前台进行个人完整资料登记（包括姓名，身份证号，详细住址），成为我医院会员；

②在医院电脑系统中详细录入会员信息。

③前台工作人员对医院会员所享受的待遇进行详细解说；

④会员积分达到VIP会员级别后，前台和收费处需主动告知会员其会员级别提升情况，发放会员卡。（或所有会员均为电子会员，不发放实体卡）；

⑤会员常规资料可以修改，在会员提供相应证件后可进行修改（如发放实体会员卡，会员卡遗失后，会员提供相应证件后可挂失补办）。

2、 会员就诊流程：

①普通会员参照医院新诊、复诊就诊流程操作；

②VIP会员必须有人带领至二楼，并告知接诊医生该会员属于VIP会员；（钻石VIP会员建议全程专人引导，包括其介绍的顾客）

③VIP会员就诊原则上必须安排至VIP诊室，特殊情况无法安排，需和会员妥善沟通协商处理；

④VIP会员转赠其所获院内项目介绍来的顾客，以及VIP会员亲自带来的顾客，接待等同于VIP顾客；

⑤VIP会员电话（前台或医生）预约介绍的朋友，医生和前台务必做好充分沟通、保证接待质量；

⑥VIP会员就诊原则上必须安排至VIP诊室，特殊情况无法安排，需和会员妥善沟通协商处理。

⑦会员接诊医生安排，原则上谁的病人谁接诊，特殊情况要更换时，通过协商解决，并做书面申请记录。由前台填写，相关人员领导签字确认后更换。

3、 会员积分奖励实施：

①会员到我院就医后，积分达到相应奖励标准后收费室提醒会员领取相应奖

励。

②达到赠送院内服务项目奖励领取方式：

方案1：制作会员院内服务项目卡片，会员领取后持卡在规定时间内随时可到医院使用。

方案2：不发放实体卡片，会员直接到医院随时可以使用，从电子档案内进行相关礼品项目发放登记，并在礼品发放档案中注明某项目已领取。

③赠送的院内服务会员可以转赠，转赠受益人治疗时需记录在在实际受益人病历下，（该受益人若为新诊则免挂号费）并在原会员礼品发放记录中登记。

④达到年度定期赠送院内服务奖励条件的，每年的洁牙次数不可以累积，在规定时间内没有使用的，到次年则自动取消上一年的院内服务奖励。（对应会员积分奖励方案A）

二、 会员档案管理

1、会员档案资料采取保密原则，会员管理员以及医院所有职工不得向除会员本人和本院以外的第三方透露会员资料以及档案。（特殊情况下需征求会员意见方可提供）。

2、新会员入会必须详细填写会员信息，并录入“会员档案”及医院电子档案。

3、新会员录入的“会员档案”及医院电子档案由会员管理员每星期汇总，星期一交由市场部进行整理核对会员资料，对“会员档案”进行统一管理。

4、“会员档案”及达到积分奖励的会员，每月由市场部统一统计，然后交由会员管理员对有奖品未领的会员进行回访通知。

三、会员奖品费用核算

1、普通常规礼品需外购的按消费金额1%购买，划分为1000元、5000元、10000元、20000元。四个级别购买，对应金额为10元、50元、100元、200元，四个级别来采购（或按相应价格区域用院内现有产品赠送）。

2、方案B中积分换算：

超声波洁牙（带抛光脱敏）5000分/次；

喷砂洁牙（带抛光脱敏） 6000分/次；

儿童氟保护漆防龋护理 2000分（全口）；

儿童窝沟封闭（进口材料）2000分/颗；

美容科面部护理 3000分/次；

中医科中草药热疗 5000分/次。

4、 院内服务奖品的费用核算。

方案1：费用按照市场活动计算，医生实际收益按照相关项目正常方式给予结算。

方案2：由于能领取院内服务奖品的会员都属于有一定消费能力的群体，从长远考虑，相关费用由医生个人承担（谁患者谁负责，涉及跨中医、美容服务的这样实施有一定困难）。

四、会员礼品管理

1、会员普通礼品由市场部统一申购，并交入库保管；

2、发展部向仓库申领，并交由收费室统一发放；

3、会员礼品每周核对一次。（每星期五由市场部和收费室进行核对）；

5、 领取赠送院内服务的积分会员，收费室（或前台）进行登记；

5、会员使用院内服务项目礼品后，由收费处进行相关的划价结算处理。

五、会员回访服务

1、回访方式：电话、短信、信函等。

2、回访目的：

①提供完善的治疗后服务，口碑相传，让在我医院就医的患者成为我医院最大、最好的宣传者；

②向患者传递关怀，并进行健康口腔知识的理念宣传；

③信息互动，了解患者治疗后的康复效果和患者需求，争取在患者想到之前就解决患者的问题，提升医院在患者心中的形象。

3、回访内容：

①普通会员：感谢其选择到我医院就诊，并询问就诊后的恢复情况，让新诊

患者感受到我们的关怀，并就医患的顾虑和疑问进行回答；

②达到VIP积分的会员：邮寄我院的口腔医疗保健知识的宣传资料，并邀请其参加我医院举行的一些聚会活动，让老患者感受到医院的关怀。当达到一定洁牙周期时，电话提醒会员到我院进行免费洁牙；

6、 回访要求：

①回访服务要认真，并对患者的要求做记录；（会员回访手册

见第四部分）

②回访要专业，在会员提出疑问和治疗问题时回答要专业。

六、会员管理员日常工作及管理：

指定一名前台工作人员为会员管理员。

1、管理员工作职责：

①积极向消费者宣传并耐心、仔细向消费者讲解会员制方案；

②会员档案的统计和管理；

③认真填写会员登记表；

④积极与收费室进行沟通，了解礼品的发放情况以及积分情况；

⑤认真执行公司的会员管理制度，并按时上交会员相关表格，统计会员增加情况；

⑥在客户回访中，认真记录会员所提建议和问题，并进行上报。

2、 管理员管理：

①会员管理员统一进行上岗培训，熟练掌握“会员档案”的登记内容及系统中会员信息的录入；

②市场部会员制方案的大力推广、规范实施及严格管理；

③会员电子档案的建立、管理及核查；

④认真填写各项报表并在规定时间内及时上报；

⑤会员积分奖品的申领、发放、管理和核销，并按实统计、及时上报；

⑥及时妥善处理会员投诉事件，并及时上报；

⑦市场部会员活动的准备、实施及监督；

⑧完成领导交办的其它事项。

第三部分：会员管理小组组织体系以及职责

一、会员管理小组组织体系

组长：总经理

副组长：市场部1人 财务科1人

小组成员：前台、市场部、财务科、医务科、医护等科室，总共6人。

二、工作职责

组长：

全面负责医院会员服务的领导、指挥、部署、决策、协调与管理工作。

副组长：

在组长的领导下，负责方案具体组织与实施。发展部负责会员服务的组织、管理、监督与考评工作。财务科具体负责各类外购礼品成本核算、院内服务项目礼品的划价核算与监督。

小组成员：

在会员管理工作小组的领导下，按照《曲靖口腔医院会员管理方案》的要求做好本职工作，紧密衔接各部门开展会员管理服务工作，为医院会员提供一流的专业服务。

三、纠纷处理方案

1、会员普通投诉处理同医院投诉管理方案执行；

2、会员在进院治疗过程中，前台、收费处、医生未能主动向会员介绍会员制度，并在会员消费后未提示相关会员待遇，使会员造成损失并引起会员投诉。投诉产生后会员管理小组成员必须迅速协同财务、发展部信息员查询核实为顾客补上会员办理手续和相应积分，事件处理结束后依据关考核予以当事人以及所属部门相应处罚；

3、相关工作人员在顾客交款过程中，因操作失误或大意遗漏造成积分漏积引起顾客投诉。投诉产生后会员管理小组成员必须迅速协同财务、发展部信息员查询核实为顾客补上相应积分，事件处理结束后依据关考核予以当事人以及所属部门相应处罚；

4、相关工作人员在会员领取相应礼品时，因操作失误或大意遗漏造成领取未登记，多次重复领取情况，则造成的损失由个人承担。

5、相关工作人员不论理由未按照会员礼品规定内容发放奖品，不按规定提供相应服务导致的投诉和纠纷，直接追究相应科室和个人责任。

纠纷由会员管理小组与顾客协商务必妥善解决。事后视最终解决情况决定责任人的处罚，并通报全院。

6、所有会员管理接待中出现的其他投诉

由在场人员妥善安抚顾客，视投诉具体内容，可转为医院投诉管理方案执行的，按医院投诉管理方案执行。不可转的由管理小组成员与领导协调处理。

第四部分：各项表格

* 1. 会员登记表（存档每月25日上缴发展部）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 曲靖口腔医院会员登记表 | | | |
| 姓名： |  | 性别： |  |
| 电话： |  | 出生年月： |  |
| 身份证号： | | | |
| 家庭住址： | | | |
| 是否愿意接受回访 □是/否□  是否愿意接受精美杂志的邮寄投递 □是/否□  是否愿意接受会员回馈活动的邀请 □是/否□  会员签字：  日期： | | | |

二、 会员管理员报表

|  |  |
| --- | --- |
| 会员管理员月报表（每月30日前,上报总经理，抄送院长办公室、医务科、财务科、发展部） | |
| 统计人： 统计截止日期： 交表日期: | |
| 当月新办理会员情况(各级别会员具体人数)  每三个月需统计一次累计情况(注明起止日期) |  |
| 当月礼品发放情况，  并统计和预算需采购的礼品库存，视库存提出申购意见。 |  |
| 会员投诉情况  （有投诉需注明投诉细节及处理结果，可加附页） |  |

三、主治医师更换申请表

（紧急情况下可多方电话沟通，确认后先安排就诊，事后补表）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 主治医师更换申请表 | | | |
| 姓名： | 档案号： | | 日期： |
| 更换原因： | | | |
| 是否是病人主动要求： □是/否□  是否需要投诉： □是/否□  更换后的医生是否是病人自主选择: □是/否□ | | | |
| 主管领导意见：    日期： | | | |
| 当事医生签字  前任医生 ：  更换后医生：  日期: | | 顾客确认签字：  日期: | |

四、礼品领取登记表（繁忙时临时使用，事后必须补录到电脑系统中）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 礼品领取登记表（临时） | | | | | |
| 姓名 | 会员级别 | 日期 | 领取礼品 | 顾客签字 | 系统录入情况 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

五、会员回访登记表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 会员回访登记表 | | | |
| 姓名 | 会员级别 | 回访目的 | 回访情况和方式 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |