

NHÂN VIÊN TỔNG ĐÀI
(CALL CENTER)

MÔ TẢ CÔNG VIỆC

1. Tiếp nhận & xử lý cuộc gọi

- Trực tổng đài theo ca được phân công.
- Tiếp nhận cuộc gọi: tư vấn thông tin chuyên khoa, bác sĩ, chi phí, quy trình khám. Chuyển cuộc gọi đến các khoa/phòng liên quan khi cần thiết.

2. Tư vấn & đặt lịch khám

- Hướng dẫn người bệnh đặt lịch khám trực tiếp hoặc qua hotline, thủ tục khám BHYT và dịch vụ.
- Tư vấn các gói khám, chương trình ưu đãi (nếu có).

3. Cập nhật & quản lý dữ liệu.

- Theo dõi danh sách lịch hẹn, cập nhật thay đổi kịp thời.
- Báo cáo số lượng cuộc gọi/ngày/tháng theo yêu cầu.

4. Chăm sóc khách hàng

- Tiếp nhận và ghi nhận phản hồi, khiếu nại của khách hàng.
- Phối hợp với các bộ phận liên quan để xử lý và phản hồi khách hàng kịp thời.
- Khảo sát mức độ hài lòng người bệnh qua điện thoại khi được phân công.

5. Thực hiện công việc khác

- Tham gia họp, đào tạo nội bộ.
- Hỗ trợ các nhiệm vụ khác theo phân công của Trưởng phòng.

YÊU CẦU CÔNG VIỆC

- Tốt nghiệp từ Cao đẳng trở lên, chuyên ngành Kế toán, kiểm toán, Tài chính, Kinh tế, các ngành có liên quan đến lĩnh vực y tế hoặc các ngành khác có liên quan.
- Ngoại hình đẹp, ưa nhìn.
- Năng động, giao tiếp tốt, khả năng tư vấn, thuyết phục tốt.

- Thành thạo tin học văn phòng, đánh máy tốt.
- Ưu tiên có nghiệp vụ kế toán.
- Có sức khỏe tốt, ham học hỏi, trung thực, có tinh thần trách nhiệm, chủ động trong công việc.
- Sẵn sàng tăng ca khi được yêu cầu.
- Chịu được áp lực công việc và thời gian.
- Mong muốn gắn bó, góp phần vào sự phát triển của Bệnh viện S.I.S Cần Thơ.
- Ưu tiên:
 - + Có kinh nghiệm/đã từng làm việc trong ngành y tế tại vị trí tổng đài, tiếp nhận bệnh, thu ngân, kế toán.
 - + Khả năng giao tiếp bằng tiếng Anh hoặc các ngôn ngữ khác.