

페이션트 퍼널 10단계 셀프 점검표

# 원장님 병원은 지금 어디가 새고 있습니까

모르시면 그게 답입니다. 이 점검표는 열 단계마다 무엇을 재야 하는지,  
그 숫자를 지금 알고 계신지부터 확인합니다. 다 하시라는 게 아닙니다.  
새는 세 군데만 찾으시면 됩니다.

01 · 인지

02 · 관심

03 · 예약

04 · 방문

05 · 대기

06 · 진단

07 · 상담

08 · 진료

09 · 관리

10 · 소개

## HOW TO

## 점검하기 전에 — 원고가 정한 원칙

이 점검표의 지표는 코어 강의록, 실장 모듈, 전자책 『페이션트 퍼널』에서 뽑았습니다. 기준값은 원고에 숫자가 있는 것만 적었고, 나머지는 원장님 병원의 기준선(최근 몇 주의 평균)과 비교하십시오.

### 01 퍼널의 KPI는 소개 환자의 수입입니다

매출은 이번 달을, 소개율은 다음 달을 말해 줍니다. 마지막 단계가 다음 사람의 첫 단계를 만듭니다.

### 02 후행이 아니라 선행 지표를 봅니다

신환 수 · 예약 건수 · 상담 동의금액(매일) · 환자 만족도 · 리뷰 · 소개 환자 수. 매출은 저절로 따라오는 후행 지표입니다.

### 03 총합은 거짓말을 합니다 — 쪼개서 봅니다

지역 · 진료 · 경로 · 직원 · 요일별로. 칸이 비면 더 쪼개지 말고 기간을 넓힙니다.

### 04 리듬 — 일간 3분 · 주간 15분 · 월간 40분

일간은 경보(노쇼 2건 이상, 컴플레인 1건, 미입력 1건, 대기 30분 초과 1명), 주간은 추세, 월간은 판단입니다.

### 05 내원 경로 미입력은 1%가 목표입니다

미입력이 높으면 아래 지표 대부분이 무효가 됩니다. 점검의 첫 칸입니다.

### 06 한 단계만 올리면 오히려 망가집니다

10 → 5 → 3이 아니라 10 → 9 → 8. 점수는 구간으로 묶어 읽습니다 — 1~3 마케팅 · 4~7 병원 안 경험 · 8~10 관계와 소개.

#### 점검하는 법

① 단계마다 대표 지표 두 개의 **지금 값**을 적습니다. 모르면 「모름」에 표시합니다 — 그게 첫 번째 발견입니다

② 점검 질문 두 개에 체크합니다

③ 그 단계가 새는 정도를 ○ 괜찮다 · ① 조금 샌다 · ● 많이 샌다 중 하나로 칠합니다

④ 마지막 쪽에 가장 많이 새는 세 군데와, 그중 이번 달에 고칠 하나를 적습니다

## 01 인지

우연한 만남, 의도 없음 — 인지에 큰 무게를 두지 말 것

| 대표 지표     | 무엇을 재나                                                   | 기준                   | 우리 병원 지금   |
|-----------|----------------------------------------------------------|----------------------|------------|
| 온라인 노출도   | 우리 지역·진료 키워드에서 네이버·구글·카카오맵·인스타·유튜브·AI 답변에 우리 병원이 등장하는 정도 | 우리 병원 기준선, 경쟁 상위권 대비 | <hr/> □ 모름 |
| 앞단 콘텐츠 도달 | 숏폼·SNS 같은 앞단 콘텐츠의 조회수·도달                                 | 우리 병원 기준선            | <hr/> □ 모름 |

- ☐ 신환이 어디서 왔는지(검색·AI·SNS·간판·소개) 접수에서 기록한다
- ☐ 리뷰 수와 평점의 추세를 한 달에 한 번 본다

우리 병원에서 떠오르는 장면

이 단계는 ☐ 괜찮다 ☐ 조금 샌다 ☐ 많이 샌다

## 02 관심

검색이라는 행위, 의도가 반영된다

| 대표 지표  | 무엇을 재나                                         | 기준        | 우리 병원 지금   |
|--------|------------------------------------------------|-----------|------------|
| 문의 수   | 전화·메신저·홈페이지 문의 중 신환 문의만 따로 센 건수                | 우리 병원 기준선 | <hr/> □ 모름 |
| 콘텐츠 체류 | 홈페이지·블로그 같은 뒷단 콘텐츠의 체류 시간 —<br>딥 서칭의 지표는 체류 시간 | 우리 병원 기준선 | <hr/> □ 모름 |

- ☐ 놓친 전화(부재중·미회신)를 매일 샌다
- ☐ 인바운드 전화 중 신환 문의가 몇 퍼센트인지 안다

일간 경보 · 놓친 전화 — 0 목표

우리 병원에서 떠오르는 장면

이 단계는 ☐ 괜찮다 ☐ 조금 샌다 ☐ 많이 샌다

## 03 예약

관심이 실행으로 나타나는 첫 단계

| 대표 지표          | 무엇을 재나                                   | 기준                      | 우리 병원 지금   |
|----------------|------------------------------------------|-------------------------|------------|
| 문의 → 예약<br>전환율 | 신한 문의 중 예약으로 이어진 비율 (직원별로도)              | 우리 병원 기준선               | <hr/> □ 모름 |
| 응답 속도          | 메신저·문의에 첫 답을 하기까지 걸린 시간 —<br>늦으면 대부분 떠난다 | 메신저 3시간 · 문의 1주일은<br>최악 | <hr/> □ 모름 |

☐ 예약 건수를 매주 같은 요일 같은 시간에 찍는다☐ 전화·네이버 예약·메신저·홈페이지 중 어디로 예약이  
들어오는지 안다

일간 경보 · 당일 미응답 문의 1건

우리 병원에서 떠오르는 장면

이 단계는 ☐ 괜찮다 ☐ 조금 샌다 ☐ 많이 샌다

## 04 방문

두 종류의 방해물, 그리고 첫인상

| 대표 지표  | 무엇을 재나                                                           | 기준                          | 우리 병원 지금   |
|--------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------|
| 예약 이행률 | 예약 중 실제로 오신 비율 = $1 - (\text{노쇼} + \text{당일 취소}) \div \text{예약}$ | 원고 기준 — 초기 70%<br>미만에서 80%로 | <hr/> □ 모름 |
| 신환 수   | 가장 빠른 조기 경보. 3주 연속 꺾이면 움직인다                                      | 추세                          | <hr/> □ 모름 |

☐ 접수에서 내원 경로·소개자 미입력이 1% 이하다☐ 초진 차트에 빈칸이 얼마나 되는지 안다

일간 경보 · 노쇼 2건 이상

우리 병원에서 떠오르는 장면

이 단계는 ☐ 괜찮다 ☐ 조금 샌다 ☐ 많이 샌다

## 05 대기

없앨 수 없다면 활용한다

| 대표 지표     | 무엇을 재나                                    | 기준        | 우리 병원 지금   |
|-----------|-------------------------------------------|-----------|------------|
| 평균 대기시간   | 접수 시각부터 호명까지. 요일·시간대·진료별로 쪼개서             | 우리 병원 기준선 | <hr/> □ 모름 |
| 30분 초과 건수 | 최댓값을 따로 본다 — 평균 15분 뒤에 숨은 50분 한 명이 리뷰를 쓴다 | 1명이라도 경보  | <hr/> □ 모름 |

☐ 예상 대기시간을 넉넉히 미리 말씀드린다☐ 대기가 길어지면 데스크가 15분마다 가서 안내한다 (원고 기준)

일간 경보 · 대기 30분 초과 1명

우리 병원에서 떠오르는 장면

이 단계는 ☐ 괜찮다 ☐ 조금 샌다 ☐ 많이 샌다

## 06 진단

의사와 처음 만나는 순간

| 대표 지표       | 무엇을 재나                           | 기준                       | 우리 병원 지금   |
|-------------|----------------------------------|--------------------------|------------|
| 진단 → 상담 전환율 | 진단을 받은 신환 중 상담석까지 앉은 비율          | 우리 병원 기준선                | <hr/> □ 모름 |
| 설명 자료 사용률   | 진단에서 안내장·전후 사진·모형 같은 설명 자료를 쓴 비율 | 설명 자료로 컴플레인을 4분의 1로 (원고) | <hr/> □ 모름 |

☐ 청결 · 차트 숙지 · 이름 부르기를 체크리스트로 지킨다☐ 컴플레인이 생기면 그날 바로 안다

일간 경보 · 컴플레인 1건

우리 병원에서 떠오르는 장면

이 단계는 ☐ 괜찮다 ☐ 조금 샌다 ☐ 많이 샌다

## 07 상담

전환율은 지켜볼 지표 — 왜 안 됐는지가 핵심

| 대표 지표               | 무엇을 재나                                 | 기준                       | 우리 병원 지금   |
|---------------------|----------------------------------------|--------------------------|------------|
| 상담 동의금액             | 매일 본다. 오늘의 동의금액이 다음 달 매출이다             | 추세                       | <hr/> □ 모름 |
| 동의율 — 당일 · 2주 · 90일 | 상담 중 동의 비율을 세 개의 창으로 본다. 당일만 보면 낮게 보인다 | 원고 예 — 당일 60%가 90일에는 82% | <hr/> □ 모름 |

- ☐ 미결 사유를 필요·비용·시급성·욕구·신뢰 다섯 가지로 나눠 기록한다
- ☐ 진료별(임플란트·보철·교정...) 동의율을 따로 안다

우리 병원에서 떠오르는 장면

이 단계는 ☐ 괜찮다 ☐ 조금 샌다 ☐ 많이 샌다

## 08 진료

시작과 마무리

| 대표 지표  | 무엇을 재나                 | 기준          | 우리 병원 지금   |
|--------|------------------------|-------------|------------|
| 치료 시작률 | 상담·동의 후 실제로 치료를 시작한 비율 | 원고 기준 — 70% | <hr/> □ 모름 |
| 치료 완료율 | 시작한 분 중 계획대로 마무리한 비율   | 우리 병원 기준선   | <hr/> □ 모름 |

- ☐ 예약을 두 번 미룬 환자를 따로 챙긴다
- ☐ 예상 시간·난이도·부작용을 먼저 말씀드린다

일간 경보 · 예약 2회 밀림

우리 병원에서 떠오르는 장면

이 단계는 ☐ 괜찮다 ☐ 조금 샌다 ☐ 많이 샌다

## 09 관리

환자 관계 관리

| 대표 지표        | 무엇을 재나                        | 기준                 | 우리 병원 지금            |
|--------------|-------------------------------|--------------------|---------------------|
| 재진율 · 신환 유지율 | 다시 오시는지 — 말이 아니라 행동으로 드러나는 만족 | 우리 병원 기준선          | <div></div><br>□ 모름 |
| 리콜 완료율       | 리콜 대상 중 연락이 닿고 다시 오신 비율       | 원고 — 100콜에 10명 재방문 | <div></div><br>□ 모름 |

- ☐ 미결 환자 명단을 따로 관리한다 — 명단이 곧 매출이다 ☐ 떠난 환자의 30%를 다시 모시는 것을 목표로 둔다 (원고)

우리 병원에서 떠오르는 장면

이 단계는 ☐ 괜찮다 ☐ 조금 샌다 ☐ 많이 샌다

## 10 소개

왕관 지표 — 퍼널 전체의 KPI

| 대표 지표   | 무엇을 재나                                 | 기준                      | 우리 병원 지금            |
|---------|----------------------------------------|-------------------------|---------------------|
| 소개 환자 수 | 접수에서 「어느 분 소개로」와 이름을 기록해 센 수           | 추세 — 떨어지면 다른 숫자가 좋아도 경보 | <div></div><br>□ 모름 |
| 소개율     | 신환 중 소개로 오신 비율. 시차가 있는 지표라 조금하게 보지 않는다 | 우리 병원 기준선 + 목표          | <div></div><br>□ 모름 |

- ☐ 소개해 주신 분께 감사 인사를 드린다 ☐ 상담·완료 때 소개를 권하는 비율을 안다 — 직원 평가는 이걸로

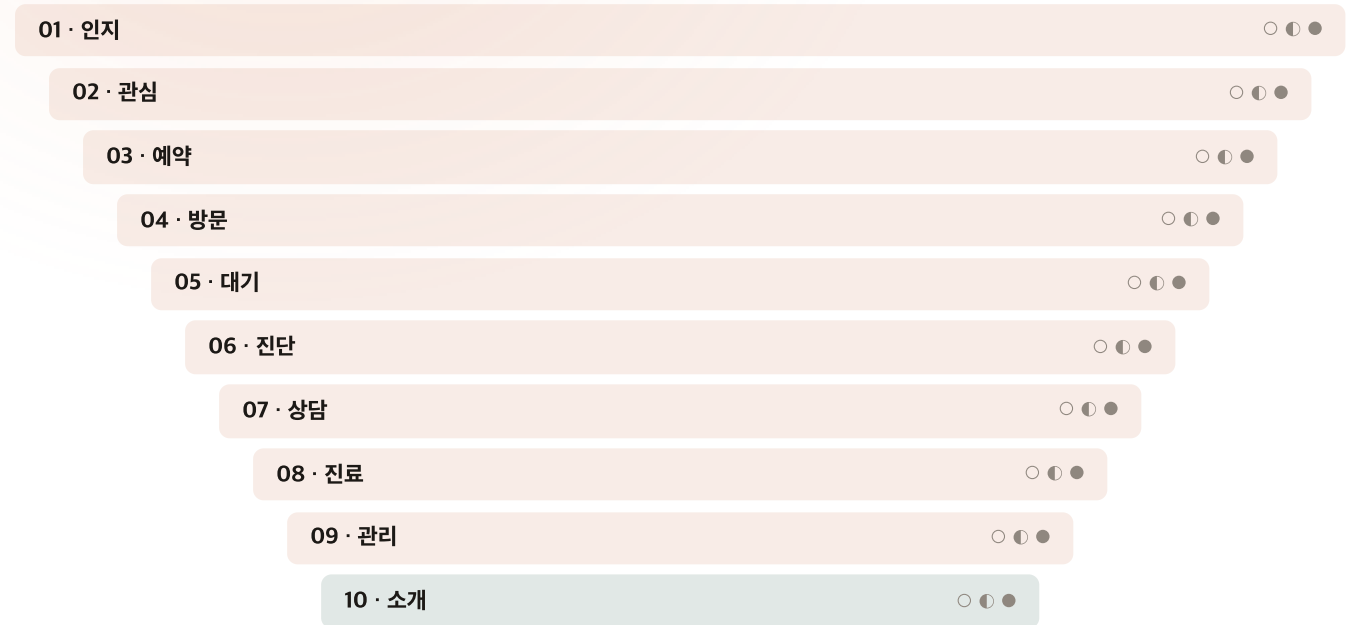
우리 병원에서 떠오르는 장면

이 단계는 ☐ 괜찮다 ☐ 조금 샌다 ☐ 많이 샌다

## RESULT

## 새는 세 군데

앞에서 칠한 ○ ●를 갈때기에 옮겨 보십시오. 많이 새는 곳이 꼭 맨 앞단은 아닙니다. 광고는 앞단이지만, 돈이 새는 곳은 대개 뒷단입니다.



가장 많이 새는 세 군데

| 첫째    | 둘째    | 셋째    |
|-------|-------|-------|
| <hr/> | <hr/> | <hr/> |
| <hr/> | <hr/> | <hr/> |
| <hr/> | <hr/> | <hr/> |

이번 달에 고칠 하나 - 그리고 그 숫자를 언제 다시 켤지

---



---

## 다 하시라는 게 아닙니다. 새는 세 군데만 찾으시면 됩니다.

올인원 클래스는 다섯 주 동안 이 열 단계를 같이 가다듬는 과정입니다. 1주차는 측정, 2주차는 인지·관심, 3·4주차는 예약·방문, 5주차는 대기부터 소개까지입니다.