# 网络咨询三个月工作总结

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2025-01-30

*1医院咨询工作总结客服部以二个效益为中心，以三个满意为基础，上下齐心，咨询成功率与预约成功率都有了提高。现结合XX年工作实际，将XX年年的工作总结如下：一、规范咨询工作：（一）拟定咨询科室各种规章制度包括咨询服务标准，咨询部考核细则，电话回...*

1医院咨询工作总结

客服部以二个效益为中心，以三个满意为基础，上下齐心，咨询成功率与预约成功率都有了提高。现结合XX年工作实际，将XX年年的工作总结如下：

一、规范咨询工作：

（一）拟定咨询科室各种规章制度

包括咨询服务标准，咨询部考核细则，电话回访服务标准，咨询部工作范畴，咨询部工作要求等，细化各个具体工作的服务标准，咨询部的基本工作规范等

（二）规范咨询业务技巧，增加咨询成功率

十月第一周咨询成功率在18%左右，预约成功率在43%；到目前为止，咨询成功率约50%，预约成功率达60%以上，咨询及预约成功率均有了较大幅度的上升，前期的业务技巧培训及咨询服务的规范效果是非常显著的。

1、专业知识的学习

a、每周一次由咨询医生进行讲课，培养咨询医生的学习积极性和自主性，讲课医生能最大限度地掌握该项专业知识；

b、每结束一期培训进行一次专业知识考核，考核成绩由科室各位曾讲课的医生进行评定；

c、每月拨打其他医院的电话进行总结，从他们的咨询中揣摩、了解、学习其它医院的咨询技巧，在学习的基础上进行比较，找出自己的优势，更好地发挥；

2．定期召开咨询记录讲评会议

a．定期抽查每个咨询人员的咨询记录，重点在于讲评总结，及时指出咨询中存在的问题，提高咨询质量；

b．咨询医生的技巧和营销的交流，各个咨询医生对其它人咨询的评价；

c．个人对自己的咨询记录进行分析；

d．每周一次进行咨询成功率及预约成功率的统计，及时分析曲线变化原因，找出重点，分析各个细小环节的问题；

3．完善咨询病人回访机制：

回访机制主要应用于预约病人及就诊后病人，应用后从当初的43%的预约成功率提高至74%，有了大幅度的上升。

a、对于当时预约病人，发送预约号；未就诊的病人，发送咨询的电话号码；

b、第二天对于第一天预约病人就诊情况进行分析，对于未就诊的病人，进行电话回访，了解其未就诊原因及就诊动态，及时进行再次营销；

c、如因电话忙碌而掉线，第二天发送致歉信息，再次开发追踪；

d、每天二次（早九点前，晚四点）发送提醒就诊的信息；

（三）根据个人特点及工作要求进行岗位调整

网络咨询及电话咨询有不同的特点，根据网络咨询和电话咨询量的比例，适时进行岗位调整。

二、做好各类信息收集，及时进行分析反馈

自十月份起拟定了各种报表，包括广告信息统计，本部门的各类数据统计，导诊各类数据统计，初诊信息来源码统计，外院营销信息收集。

1、按医院要求做好各类信息的收集工作：

a．本院广告信息收集、广告监播；

b．外院的营销手段收集；

c．咨询电话信息收集；

d．初诊信息收集；

e．专档管理，保密原则；

2、对所收集到的信息要及时准确进行统计，及及时向医院各部门提供有价值的各类并确保数据的准确；

3、根据医院经营工作要求对各媒体所投放的广告进行效果分析并提出建议；

三．建立客户服务档案：

将病人进行分类管理，分为预约病人，初诊病人建档；

1．录入制度：

a．每天收集一次，确保数据及时录入；

b、就诊后病人资料——患者姓名、性别、年龄、职业、联系方式、就诊疾病；

2、建立回访制度：

回访方式包括短信问候及电话回访二方面。

a、制定回访标准，统一回访的内容，对回访医生要进行专业和技巧培训，确保回访的工作质量；

b、有计划分步骤：

配合企划部经营部做好病人满意度调查，每天五人，主要以预约病人为主；

对回访结果及时反馈分析总结，上报相关领导，特殊病例当时应反馈。

四．网络咨询工作

十月中旬开始与网络部移交网络咨询工作，九月份通过网络就诊病人25人左右，十月份网络预约77人，成功就诊55人，较九月份上升一倍；十一月份网络预约100人，成功就诊69人，较十月份再次上升25%。

1．qq咨询资料库及商务通资料库的建立，使回答更具专业性，且可以直接复制，节省时间；

2．预约回访问题；

1）通过各种途径获取电话号码，并进行详细分类登记，预约后即通过短信发送预约号，对于个人预约后未就诊病人，与电话咨询一起参与回访，了解未就诊原因，进行再次营销。

2）将qq进行分类管理，及时公布及发送活动信息。

3．咨询人员的专业性及积极性的问题：

由专人回答商务通及qq咨询，一月更换一次，有利于新鲜感及积极性的建立；

在林院长的大力支持和正确领导下，在其它各部门的积极配合下（如导诊，检验，b超，x光及临床各科室），客服部的工作得以顺利开展。在今后的工作中，我们将会以求实敬业的工作态度，不断学习，不断提高，为医院发展贡献自己的力量。

2医院网络部工作总结

一年很快过去，现将这一年的工作单纯网络方面的总结如下：

从三月份接手网络部，鉴于老站的视觉效果和转化率较低，广告性太过于浓烈，未从优化角度出发，综合站又只是一个单页，只单纯的连接了两个肝、肾病网，这样的布局过于简单，而且资源浪费严重。而且最初网络外包一切都掌握在网络公司，因此让效果也大打折扣。网络公司因不了解疾病行业，对于推广方向不精准，只讲求视觉包装，不讲求实质内容，造成用户体验度下降。于是，我们开始重新规划推广方式，重新组建网络团队。将网络外包收回。

一，重新组建网络部。因为在最初组建的网络人员过于单薄化，很多东西需要重新沉淀和积累。对于医院产品，疾病，科室包装，疗法等等还不是很娴熟，而且人员配备方面仍然没有最大优化。所以重新组建一个技术+一个美工+4名文案的最初模式，为网络推广正式打下一个初级基础。人员分工为：美工设计网站，包装专题，程序建站，文案经培训后做最需要的伪原创内容+原创内容+病例+软文等站内的一些基本需求。

二，网站人员培训沟通。网络部人员组建到位后，开始正式的培训，从对医院认识和医疗营销的认识，以及医疗常识的书写技巧，优化掌握技巧，和说服力等方面入手。建立整体人员的整体网络营销意识。文案要求：以具有评论员的论辩思维去说服，以具有优化技巧的熟练去运用。两者结合。美工从网站风格定位和专题风格，颜色，布局，项目功能开发等各方面进行着手沟通。程序从网站功能和域名，服务器要求，网站安全，网站的系统布局等方面进行沟通。

三，网站前期规划和策划。根据目前医院的整体情况，考虑前期进行建立三个新网站，进行主要付费推广，对于老网站主要采取维护，后期改造后进行优化。以医院的主站，也就是官网为主干，以两个推广病种网站为枝叶，进行策划推广。先将最直接见效的付费推广做起来。鉴于我们目前的规模站不在多，而在精。而后针对这些网站填充大量实质内容和一些策划的专题，来提高竞价推广网站的客户体验度和可信度，权威感。

四，网站建设。首先建立两个病种站之后。建立了综合站（官网）以优化为主。从整体色调和各个环节的设置，到功能开发。实行了统一。

五，两个病种竞价账户的调整。1，账户结构混乱，关键词不准确，产生垃圾关键词很多，因此重新分离组织结构，调整关键词匹配方式，安装站长统计过滤垃圾关键词，2，账户创意陈旧，没有新意，而且整体关键词质量度底下，影响了点击。因此书写创意，力求吸引力和质量度完美结合，删除一部分陈旧的创意。3，地域推广没有掌握侧重点，很多省份经过数据分析后发现转化率并不理想，因此做了地域推广力度的调整。4，关键词价格调整，因为出价很高，导致花费多点击少，因此采取新的关键词调整策略，散点聚合式，以最少的钱达到最好的转化。5，着陆页的调整，力求更符合患者诉求和所需。

六，资源系统的开发。所有的推广最终结果均归结为数字，因此分析数据是一切营销的重要点。网络营销更是如此。通过准确的数据可以反映出每一环节的问题在哪里？更可以适时及时的调整错误的方向。还有一点，数据库营销的所需。因此我们进行了资源系统的开发。方便咨询人员对于资源的开发，也方便网络部进行数据分析。

七，对新的网络营销动态关注。网络营销不同于其他营销，其最大特点就是瞬息万变，更新速度极快，所以很多新的手段一旦出现，走在前面肯定会有所斩获。不能像传统媒介一样去反复考量后市场成熟后才去做。网络的特点决定了时效性，有些方式在这一刻可以，到另一刻也许就没用了，因此必须要跟上网络的更新。并且借鉴与其他行业与网络各类工具联合进行的一些网络营销方式，策划了一些活动页面。明年准备在扩大竞价，优化的基础上，积极开发新型的网络模式。

八，网络推广的数据。从提供的具体数据分析来看，各项数据均有提升。后期主要放在提供准确的对话上面。因为单纯的数量并不能代表最后的质量。从源头一个准确的患者会经过准确的点击，到准确的对话，到留下资源到住院，这个转化率会很高。所以推广的关键词策略非常重要。关键词价格、匹配、否定、创意、质量度、点击率、对话、咨询等一些列进行分析，而且不断跟进。

九，网络部人员管理。经过沟通和培训，培养员工主观能动性的工作，自主自发的思考，让每个人充分发挥自己所负责的部分。采取工作不设限，问题多沟通原则。以团队的凝聚力调整和维护个人价值观念。在我职权所能内为员工提供良好的学习环境和发展前景。

3网络客服个人工作总结

来到xx的工作时间虽然不是很长，但是学习到了许多新知识、新技术，接触了以前没有接触甚至没有想过要接触的工作内容，这一切都是对自己的一种挑战、一种提升、更是一种成长。

回顾十月份的工作情况，我主要负责两方面的内容：一是网站内容的更新，二是53客服，因为没有将这两项内容很出色的完成，所以我对自己的表现还不是很满意。下面具体的来说明一下工作的完成情况：

一、网络工作内容

1、更新xx网站沈阳校区的新闻，包括校内动态、考试信息和出国留学的信息，让浏览我校网页的人一睹我校学员风彩、掌握我校每日动态、学习与英语考试和出国留学相关的相关知识。

2、在新浪、搜狐、网易、百度、和讯、凤凰网、博客网等网站的博客频道发表文章，宣传xx英语。

3、向搜索引擎提交更新的文章和博客，争取被搜索引擎抓取。

4、查看百度贴吧、百度知道中涉及到xx英语学校的相关信息，掌握大家对xx英语的最新看法和需求，如果遇到有恶意中伤和广告及时向贴吧提出申述，申请删除帖子。（这段时间没有发现恶意问题）

5、在培训网站、分类广告的外语培训和出国留学培训等相关分类，留学论坛和沈阳本地论坛，百度贴吧等地方发布广告。

6、撰写xx英语公益活动——高中建设的文章。

7、编写xx英语网站新增版块——雅思保分计划的相关内容。

二、53客服咨询情况

在学校众多来访人员中有一项来访方式就是通过网络咨询来约访学员，这也就是和53客服能否有效咨询直接挂钩的，所以也对我的工作内容有了更高的要求，除了将网站整理好，也必须提高和客户在网上交流的能力。

网络是虚拟的，我不知道在与我对话的人是什么性格的人，到底有什么真正的想法，也不知道他是好意还是恶意，所以在存在这些未知数的前提下，如何能够真正揣测好对方的心里，用什么样的语言来吸引他对我们学校有极高的兴趣甚至真正想来我校学习，这都是需要很好的研究。通过这一个月以来，53客服工作的完成我对自己并不是很满意，主要存在一下问题：

1、咨询量本身与上月相比有所降低。

2、针对咨询的人约访数量降低。

3、咨询者的学习意向并不强烈、我缺少一种十足的能力让他又只是想先咨询看看转变到被我们学校真正所吸引。

针对以上问题，在下个月的工作中，我计划从几个方面进行改进：

1、分析上个月客服咨询内容，找出沟通中存在的问题，变化交流方式、交流语气，努力揣测说话人的心里活动，提高咨询能力，这也是重中之重。

2、加强在网站上对xx英语的宣传力度，将53客服的连接尽可能多的加入到所发文章的网页，提高点击率。

3、提高自身业务素质能力，有时偶尔会因为对咨询人所问问题的一些反感，从而心态有所转变，今后转变自己的心态，完善业务能力、提高咨询量。

下个月即将到来，针对上述提到的问题，有则改之无则加勉，出色的完成接下来的工作。

4网络咨询员的年终总结

从20XX年6月1日工作到现在从事网络咨询工作半年的时间，在此谈论一下个人的心得和体会。

在如何做好网络咨询医生总结以下几点：

1、扎实的专业知识。这是必不可少的，只有有扎实的医学基础，才可以让病人相信你说的，相信你的专业知识，把话说到病人心坎里，让病人跟着你的思路走，首先必须让病人相信你，然后引导病人就诊并且就诊的时候选择我们医院。

2、换位思考的咨询思路。咨询中需要思考病人想知道什么信息，担心什么，要思考如何让病人接受我们医院的服务，接受我们的价格，让病人从心底认为我们医院的技术，服务，价位都是合理的，从而达到预约。

3、对医院设备科室路线专家项目活动网站熟悉掌握。

4、聊天的技巧是非常重要的，隔着电脑，如何让病人相信我们所说的，需要一定的技巧，不同的人需求不一样，我们必须要反问患者，用最快的时间了解咨询者的年龄，病情，经济条件，想要问什么，担心的问题，了解了病人，才可能达成预约，在咨询者比较多的时候，需要判断那个聊天比较重要，那个比较次要，以防发错回答。引让咨询者感觉不被重视。

5、具备一定的营销意识。我们需要在适当的时候介绍我们医院，比如医院的优势，特色的技术，医院的大夫，地址，电话，QQ，等，让病人记住我们医院的名字，记住我们的电话，我们的地址，方便以后有需要帮助的时候，尽快联系到我们。

6、良好的职业心态。和服务的热情，永远要记住病人是上帝，遇到刁难的患者，需要用非常专业语言的，扎实的基础，让病人明白，疾病的产生，发展，治疗。永远不要和病人理论和争吵，需要用巧妙的语言转化，让病人无法可说，自行离开，离开后不能让病人感觉我们的服务态度差，这是我们服务人员应该做到的。

7、语言占据主动性：要让患者在咨询的过程中也是在跟着我们咨询者的思想走，如病人提个问题，我们是回答也提问，就像个领路人一样，引导患者产生就医的欲望，在语言上可以尽量丰富自己的专业知识，这样即可加深患者对我们的专业信任度。

8、思路要清晰：也就是整个聊天的过程当中，自己心理要明白，我们在做的是什么，我们的目的是什么，是要把患者带入一个什么样的心理状态，达到成功预约的目的，从患者进入聊天对话框的第一步，第一句话开始自己心理就要清楚，自己该如何帮助这个病人

病人的类型有一下几种：

（1）17到20岁左右的女性，学生类型，时间不方便，对费用比较注重。

（2）20到30岁左右，工作的女性，意外怀孕，宫颈糜烂，妇科炎症，卵巢囊肿，不孕不育，月经不调，等妇科疾病，常见比较担心价格，疼痛，对以后的生育，信息保密。和怕周围的人知道。

（3）30到55岁左右的，知识水平有限，会使用网络，简单回答，条件合适就会就诊，对价格关心也比较注重。

（4）无就诊意向。只是咨询。在其它医院治疗，咨询就诊中遇到的问题。

（5）外地的患者。

总之，咨询是了解咨询者的心理要求，尽量让有愉快的对话，良好的对话才能增加预约。每个人都可能被一句话杀死，每个人都可以被一句话营销，所以语言是非常重要，我们的语言是说给患者听的，尽量避免咨询中错别字。

在以后的工作中，多进行学习，避免咨询中出现错误，不停的思考，每个聊天记录聊完，结束后，回头再看下自己的聊天过程，会从中发现的优点，以及缺点，这样在下一次的咨询过程当中才会扬长避短，才能不停的进步，同时思考这个患者为什么没有预约，找到原因，预约过的也要思考是否会来院就诊，以及就诊过的患者也要回头再看下他来院就诊的原因，这样才可有利于自己在以后的咨询过程当中更好的抓住病人的心理，同时也是在提升自己。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！