통권 No.49 2018년 9/10월호
CNP CNP 차앤박피부과

시술효과 배가 되는
D-데이 공략법



CNP CLINIC
시술효과 배가되는
D데이 공략법



CNP STORY
간호를 말하다
천안불당점 이한울 간호사



CNP NEWS
병원으로 찾아가는 마케팅 2탄
- 인천점편

시술효과 배가되는 D데이 타이밍 공략법

“가을엔 시술을 받으세요.”

누구에게나 D데이가 있다. 면접일, 웨딩일 수도 있으며 소소하게 소개팅이나 모임을 앞두고도 만반의 준비를 하게 된다.
바쁜 일상에 머리 아프게 D데이에 집중하며 어찌 사냐고 하소연 할 수 있지만 누군가는 D데이에 집중하며 온 영혼을 바치는 경우도 있다.
이러한 염원들을 모아 다이어트도 하고 시술도 하는 현대인들.
바야흐로 가을, 풍요로운 추석 명절에 이어 10월 초반 징검다리 연휴로 어느때보다 여유로운 지금,
자신의 D데이에 맞춘 전략을 짜보도록 한다.
이왕이면 시술효과를 배가하는 타이밍을 잡아보자.
계절과 관계없이 어느때라도 적용할 수 있는
D데이 공략법이다.



START

난공불락의 여드름흉터 탈출, 탄력개선으로 피부나이 낮춰라 D-90

모공, 탄력, 여드름 흉터 치료의 경우 **드라마틱한 효과를 거두기 위해서는 3개월 전에는 계획**해야 한다. 여드름 흉터는 진피층까지 패인 부분을 재생하고, 채우는데 약 90일은 소요된다. 모공이나 탄력도 마찬가지다. 한번 넓어진 모공은 처지게 되는데 그것을 잡아 주어 더 이상 늘어지지 않도록 피부과 시술로 콜라겐을 활성화 시키는 시간이 필요하다.

초음파리프팅은 비수술적 안면주름성형술로 인기가 높은데 1~3개월에 걸쳐서 주름과 쳐진 피부가 개선, 리프팅 효과를 얻게 된다. 대체로 시술 후 즉시 효과보다 시술 90일 이후의 효과가 더 높게 나타난다.

DRT진피재생술은 진피층에 수천개의 미세한 열치료 존을 만들어 진피내에서 스스로 피부가 재생하도록 돕는 레이저 치료다. 여기에 DRT진피재생술 직후 해당 부위에 피부 재생을 돕는 유효성분을 침투시켜 빠른 재생 효과와 회복기간을 단축하는 S-DRT(SPEED DRT)도 시술 후 빠른 일상복귀를 선호하는 이들에게 인기다.

피지선을 줄여주고 숨은 여드름, PDT와 피지레이저로 해결 D-45

PDT는 숨어있는 여드름균까지 찾아 치료하고 피지선을 줄여 효과적이다. PDT는 여드름 병변에 광과민제를 도포하고, 강력한 빛을 쏘여주는 치료로 빛에 의해 활성화된 광감작 물질은 여드름 균을 찾아다니며 사멸시키고 피지선을 파괴시킨다. 또한 각질세포를 탈락시켜 폐쇄됐던 모공을 열어 여드름을 빠르게 개선한다. **1개월 간격으로 2회 정도 시술이 이뤄지면 재발하는 여드름에도 만족스런 결과를 얻을 수 있다는 게 큰 장점이다.** 최근에는 짜지 않는 여드름 치료로 PDT를 응용한 다양한 시술들이 업그레이드 되었으며, 피지를 줄여주는 레이저등의 병행치료도 추천한다.

여름에 너무 놀았나! 가을에 더욱 신경쓰이는 기미/홍조 D-60

가을 피부는 커밍아웃이다. 같은 환절기라도 봄철 피부는 겨울 동안 어느 정도 대비책을 마련할 수 있다. 하지만 가을 피부는 여름 동안 아무리 주의를 기울이더라도 자외선에 일년 중 최대치로 노출될 뿐만 아니라 가을 찬바람의 강도는 가랑비에 속옷 젖은 줄 모르게 피부에 은근하면서도 치명적이다. **비교적 치료가 까다로운 기미의 경우 60일전에만 대책을 세운다면 치료가 가능하다.** 촌스러운 분위기를 풍기게 하는 홍조 역시 60일 작전으로 해결할 수 있다.

기미레이저는 진피 아래쪽에서부터 올라오는 멜라닌 색소를 차단하는 방법으로 피부 표면에 있는 멜라닌을 자극하지 않아 더 검어지는 부작용이 줄었으며 열손상 없이 멜라닌 색소를 선택적으로 파괴한다. 얕은 기미의 경우 5회 시술만으로도 효과를 볼 수 있으나, 기미는 쉽게 재발하므로 보통 1주 간격으로 10회 정도 시술하면 좋다.

홍조치료에 효과적인 홍조레이저는 붉은 색을 띄는 헤모글로빈에 선택적으로 작용하여 확장된 혈관을 없애고 정상적인 조직에는 영향을 주지 않아 효과적이다.

기미는 기미레이저, 홍조는 홍조레이저를 기억하자.

D-20 인상 바꾸기에 효과적인 점시술과 사각턱시술

얼굴에 점이라는 게 참 묘해서 점을 빼야할지 말아야 할지 고민하는 사람들이 많다. 하지만 전체적인 인상이나 깔끔한 피부 연출에 있어서 점은 꼭 빼주어야 한다. 그리고 이런 고민은 **최대한 중요한 날을 한달 앞둔 시점에서 끝내야 한다**. 매우 간단한 시술이지만 점세포의 특성 때문에 한달 정도의 기간을 거쳐야 말끔한 피부를 연출할 수 있기 때문이다. 사각턱 시술도 바로 효과가 나타나기 보다는 시술후 20일은 되어야 갸름해진 얼굴선을 기대할 수 있다.

D-7 노즈업의 매직 필러시술

노즈업 필러술은 시술후 바로 효과를 보이는 매직 시술이다. 하지만 자연스러움을 연출하기 위해서는 7일 전에는 진행하는 게 좋다. 얼굴 전체의 3분의 1정도를 차지하고, 중간 안면부 수직 3분의 2 정도의 길이를 가진 코는 미모를 가장 빠르고 쉽게 업그레이드 할 수 있는 부위다. 이상적인 코는 콧등에 튀어나온 부분 없이 매끄럽고, 코의 끝 부분으로 갈수록 자연스럽게 올라가는 코를 말한다. 노즈업은 코를 높이는 시술로 주사제로 해당 부위에 주입, 시술 시간이 짧고 일주일 만에 효과를 볼 수 있다. **단 얼굴 전체의 조화와 피부에 직접 주입한다는 사실 때문에 숙련된 전문의에게 시술받는 게 중요하다.** 단순해 보이지만 진정 단순하지 않는 시술이기 때문이다.

D-3 미백보습, 쿨젠테라피로 피부를 살살 달래주세요!

당장 2~3일 뒤로 다가온 D데이를 앞두고 뾰루지가 출몰한다거나 각질이 심해져 칙칙한 피부톤으로 고민이 생겼다면 피부과에서 고민을 해결할 수 있다. 미백보습 케어로 간단하게 피부를 진정시켜 줄 수 있기 때문이다. **임기응변 대처법으로 활용할 수 있다.**

쿨젠테라피는 미백에 효과가 좋은 비타민과 같은 메조테라피의 약물침투를 극대화하는 시술이다. 강한 에너지를 짧게 끊어서 연속전달이 가능해 유효성분이 보다 깊게 침투한다. 밀크필플러스를 비롯 차앤박피부과의 특화된 메디컬스킨케어로 맑고 투명한 피부증진 효과를 볼 수 있다.



FINISH

간단 TIP 웨딩과 면접을 앞둔 당신을 위한 조언!

웨딩과 면접은 세가지 부분에서 공통점이 있다.

첫째는 **설레임**이다. 팽팽한 긴장감이 압도하기는 하지만 새로운 시작의 첫 관문에 선다는 점에서 설레임이 함께 한다.

둘째는 긴장감에서 오는 **과도한 스트레스**다. 웨딩은 혼수 준비로 면접은 스펙을 쌓아 가는 과정에서 오는 중장기적인 스트레스가 항상 존재한다. 이는 피부트러블과도 직결되는 부분이다.

셋째는 **계획을 잘 세워야 한다는 점**이다. 웨딩은 비교적 특정일을 잡아 놓고 하나하나 준비하는 것이지만 외부적인 요소들이 웨딩에만 집중하게 놓아두지 않는다. 그래서 막판에 놓치는 게 많아지고 가장 중요한 피부관리는 소홀하는 경우가 대부분이다.

면접 역시 그렇다. 스펙 쌓기에 열중하는 과정에서 첫인상을 좌우한다는 외모관리에는 소홀하기 십상이다. 면접일을 받고 부랴부랴 외모관리에 집중하게 되는 데 소잃고 외양간 고치는 격이 될수 있다.

이러한 이유에서 웨딩과 면접은 중장기적인 계획을 가지고 침착하게 준비할 필요가 있다. 또한 예정일이 가까워질수록 스트레스가 쌓이는 것은 당연지사로 받아 들이고 탈이 나지 않도록 4주전부터는 집중적으로 관리해주는 전략이 필요하다 하겠다. 가을엔 시술을 받자! 화잇나우!

피부 안녕을 위해

간호의 영역을 업그레이드하다

천안불당점 이한울 간호사



3년 미만의 근속 직원, 차세대 관리자로 반짝반짝 빛나는 직원으로 추천받은 천안불당점의 이한울 간호사.
지난 차앤박피부과 네트워크 상반기워크샵에서 만났던 그는 생기있는 미소로 단연 눈길을 끌었다. 유년기 꿈을 이룬 이야기부터 '간호'에 대한 소신과 철학까지, 만개한 관리자의 모습까지는 아니지만 3년 후 혹은 5년 후의 모습을 상상할 수 있게 해준 시간이었다.

유년기의 장래희망, '간호사'가 되다.

간호사가 되고 나서 우연히 들여다 본 유년기 일기장. 꾹꾹 눌러 쓴 장래희망은 '간호사'. 꿈을 이루고 난후 보니 새삼 신기했다는 이한울 간호사.
"가족들도 긍정적으로 응원해주고, 저도 유년시절부터 자연스럽게 간호사에 대한 꿈을 키웠어요. 대학병원에 근무하면서 바쁜 업무 중 동료에게 누가 되지 않도록 맡은바 소임을 다하는데 최선을 다했습니다. 개인적인 사정으로 천안에 오게 되면서 대학병원은 그만두게 되었지만 차앤박피부과에서의 지난 1년은 간호사로서 한단계 성장하는 시간으로 의미있었습니다."

Florence Nightingale Pledge

"I solemnly pledge myself before God and in the presence of this assembly to pass my life in purity and to practice my profession faithfully.
I will abstain from whatever is deleterious and mischievous and will not take or knowingly administer any harmful drug.
I will do all in my power to elevate standard of my profession, and will hold in confidence all personal matters committed to my keeping, and all family affairs coming to my knowledge in the practice of my calling.
With loyalty will I endeavor to aid the physician in his work and devote myself to the welfare of those committed to my care."



근무한지 1년, 그의 일상은 어떻게 변했을까. 우선 모든 이들의 관심사인 피부과 영역의 전문 지식을 익힐 수 있게 되었다.

피부! 20대 여성이라면 다 아는 이야기가 아닌가 싶었는데 피부는 알면 알수록 심오하고 임상 등 현장에서의 경험은 生生 정보 그 이상이다. 지금은 주변에서 남녀노소할 것 없이 피부에 대해 궁금한 게 있으면 그에게 묻고, 친구들과의 대화 주제 중 한 켠은 '피부'가 되고 있다. 피부는 소중하니까!

피부라는 전문 분야로 간호의 영역을 넓히다

개인병원으로의 이직에 대해 우려가 없었던 건 아니다. 간호사라는 직업에 대한 애착이 남달랐던 그이기에 대학병원에서 경험을 더 쌓아야 하지 않나, 개인병원에서 어떤 일을 할 수 있을까 등 꼬리에 꼬리를 무는 궁금증과 두려움이 동반했다. 하지만 기우에 불과했다는 게 그의 설명.

"피부의 전문성을 알게 되면서 근무할수록 만족도가 높아지는 것 같아요. 대학병원에서는 성공적인 수술을 위해 매뉴얼에 따른 업무을 수행했어요. 피부과에서는 고객과 직접 대면하고, 고객의 필요를 미리 파악하여 간호할 수 있었죠. 고객에게 더 집중하고, 간호 받는 사람들의 안녕을 위해 헌신할 수 있게 된것 같아요"

다시 한번, 나이팅게일 선서를 되새기다

"나이팅게일 선서. 항상 마음에 새기며 임해야 한다고 배웠지만 바쁜 업무 속에서 잠식되어 있었던 게 사실이에요. 평소에는 괜찮은데 체력적으로 힘들거나 한계에 이르면 뭔가 놓치고 있는 건 아닌지 생각했거든요. 차앤박피부과에서 다시 한번 나이팅게일 선서를 되새기게 되었어요. 고객들의 피부 안녕을 위해 얼마나 전력을 다하고 있는지 말이에요"

성심으로 의료인에 협조하면서 고객의 니즈에 맞춘 간호를 능동적으로 할 수 있다는 것은 간호사로서 또다른 자긍심을 심어주었다. 고객과 대면하며 대화를 통해 더욱 세심하게 고객을 챙길 수 있다는 점은 대면 의료 서비스의 꽃이 아닐까.

"천안불당점은 대부분 예약하고 오시고, 재진이 많습니다. 고객님들 모두 원장님이나 직원들에 대한 신뢰가 높다는 게 느껴져요. 근무한지 1년이지만 처음 느낌이 계속 이어지고, 병원은 바빠도 여유롭고 우아함을 잃지 않아요. 네트워크 병원이라는 안정감 또한 '차앤박피부과' 일원으로서의 자긍심을 느끼기에 충분합니다."



인터뷰를 마치고 돌아오는 길에서 문득 위인전이나 교과서에서 만나본 나이팅게일을 소환해 본다. 초심자를 통해서만 경험하게 되는 신선함이랄까. 피부 안녕을 위해 간호의 영역을 넓혔다며 미소짓던 이한울 간호사. 차앤박피부과에서의 피부 안녕은 계속될 것 같다. 그녀가 있기에. (끝)

차앤박피부과 천안불당점

전화 (041)563-8600

주소 충청남도 아산시 배방읍 고속철대로 147 우성메디피아 4층(장재리 1755)

진료시간

평일 10:00~19:30 / 점심 13:00~14:00

토요일 09:30~16:00 / 점심 13:00 ~ 14:00



인천점 방문 교육 현장 스케치

고객의 의미를 되새기다

2018 병원으로 찾아가는 마케팅 원내 고객대응 매뉴얼 수립 프로젝트





1. 이른 아침 전직원이 모인 교육현장
2. 미리 나와 간식을 준비하는 모습

인천점은 차앤박피부과의 13번째 병원이면서 10년 이상의 나이테를 장착한 네트워크내 중견 병원. 2018 병원으로 찾아가는 마케팅 2탄인 '원내 고객응대 매뉴얼 수립 프로젝트'에 첫번째로 참여 신청서를 보내준 곳이다.

인천점의 이러한 열정을 품고 7월초 1차 사전미팅을 통한 병원의 니즈를 파악하고 현장모니터링을 진행하였다. 또한 일반인 전화모니터링으로 전화 응대의 현황 또한 점검하였다. 마지막으로 8월에는 미스터리 쇼퍼를 통해 병원의 대면서비스를 파악하였다. 특히 이번 프로젝트에서 최초로 도입한 미스터리 쇼퍼는 9월 1,2차 방문교육 때까지도 보안을 유지함으로서 좀더 냉철하게 병원의 현황을 파악하는 바로미터로 삼았다.

Lesson 01 키워드는 “고객의 편의성 VS 직원의 편의성”

3차에 걸친 모니터링으로 추출해 낸 주요 키워드는 '편의성'

10년 이상 된 네트워크 병원의 경우 숙련된 서비스와 단골 고객과의 접점이 많아지면 '편의성'은 자연스럽게 강화된다. '노하우'라는 전문성으로 표현되기도 하지만 편의성의 방향이 조금만 틀어져도 고객 중심이 아니라 직원 중심이 되어 버린다. 이에 ‘초진 고객을 중심으로' 범위를 좁혀 초심으로 돌아가 고객의 의미를 되새겨 보는 시간부터 가졌다.

'고객顧客 돌아볼 고, 손 객'

사전적인 의미로 물건을 항상 사러 오는 사람으로 풀이되지만 한 글자씩 음미해보면 '돌아볼 고(顧)'라는 한자가 의미심장하게 다가온다.

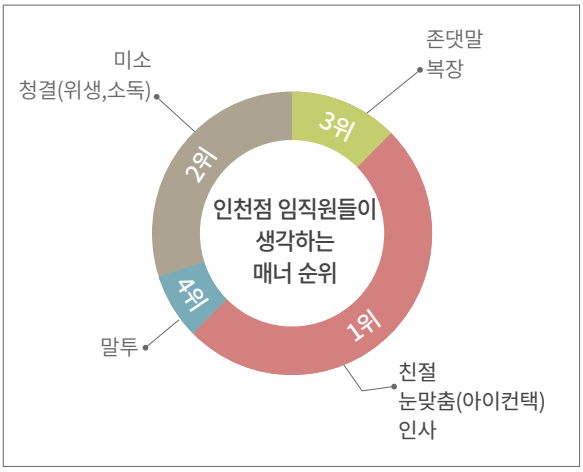
> “
> 돌아보다
> 지난날을 생각하다
> 돌보다
> 당기다 **顧客**
> 돌아가다
> 품을 사다
> ”

의 뜻인데 특히 '돌보다, 당기다' 라는 부분에서는 무릎을 탁 치게 만드는 것. 고객은 그 자체로 '돌보는' 그리고 '당기는' 힘이 있는 것이다. 우리를 나아가 병원을 돌보고, 우리에게 다른 고객을 당겨주는 역할도 한다? 과한 해석일 수 있으나 으레 고객 서비스에 신경 써야 한다고 생각했던 것보다 더욱 더 '고객'의 힘을 느낄 수 있었다.

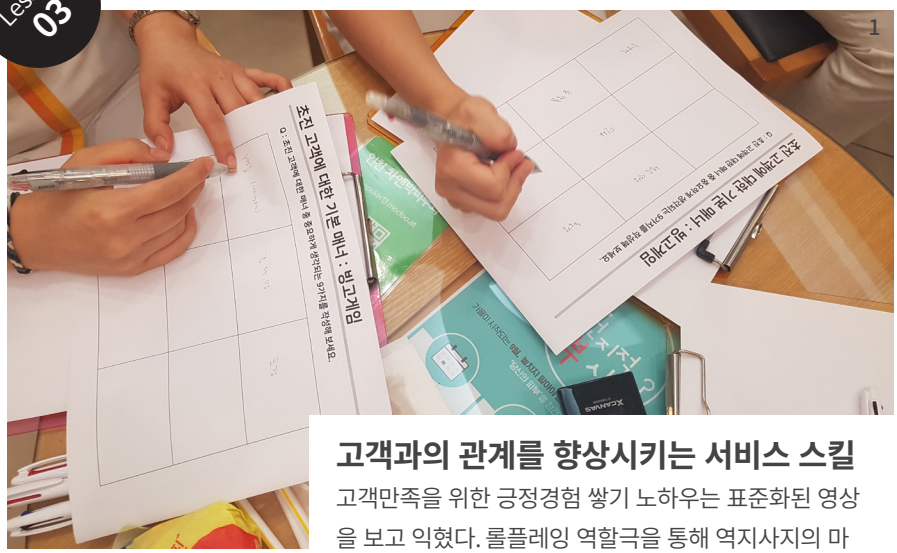
Lesson 02 초진 고객을 중심으로 원내 고객응대를 생각하다

고객의 의미에 대해 아이스브레이크를 하다 보니 고객을 만족시켜야 한다는 조급증이 생긴다. 하지만 고객을 만족시키는데에는 강력한 ‘긍정경험’을 고객에게 심어줘야 한다는 미션이 따른다. 따라서 모두가 기분 좋은 차앤박 의료서비스를 위한 '매너'를 생각해 보았다.

빙고게임을 통해 머리 속에 탑재되어 있던 매너를 기술해 보고 모두가 공감하는 매너를 되새김질하는 시간이었다.



Lesson 03



1

고객과의 관계를 향상시키는 서비스 스킬

고객만족을 위한 긍정경험 쌓기 노하우는 표준화된 영상을 보고 익혔다. 롤플레잉 역할극을 통해 역지사지의 마음으로 '고객'의 의미를 다시 생각하는 시간도 가졌다. 미리 제공한 표준 영상과 대본을 잘 숙지하여 관계자들을 감동시켰다는 후문이다.

인천점만의 노하우도 배울 수 있는 시간이었다. 롤플레잉 중 귀가안내 또는 수납시에 인천점만의 특화된 상황이 연출되었다. 대본이나 표준 영상에 없던 '대기 시간 지연'에 대한 사과, 다음 방문시 예약을 미리하면 좋다는 팁과 함께 전화번호가 기재된 명함을 전달하는 장면이 그것이다. 귀가하는 고객에게 긍정경험을 심어주기 충분했다.


2



3

CNP NEWS는 이번 원내 고객응대 매뉴얼 수립 프로젝트 60일간의 대장정을 마무리한 지면 보고서다. 열정이 가득한 병원과의 프로젝트는 준비하는 시간 동안 긴장감을 높여주고, 많은 것을 배울 수 있다. 교육을 구상하면서, 분석을 통한 설계로 교안이 완성되기까지 막전막후의 시간이 모두 배움의 현장이다.

다시 한번 원내 고객응대의 최접점에서 차앤박피부과만의 의료서비스를 수행하고 있는 그들에게 갈채를 보내고 싶다. 그리고 차앤박피부과 특화 원내 응대 매뉴얼 수립의 프로젝트는 계속된다. (끝)

1. 빙고게임을 통해 매너에 대해 생각하게 되는 시간
2,3. 2차 교육 롤플레잉 (역할극)