

1032 呼吸治療學系 多元呼吸治療實習-業界實習

# 業界實習分享

---

實習日期：

2015/5/4~5/8 杏華

2015/5/11~5/22 德業聚

參與人：

B117100001 林彥安

B117100012 洪郁馨

B117100034 劉昱廷

# 動機

- 了解未來工作的選項之一
- 到醫院多認識學長姐
- 深入了解社會上人際關係間的互動
- 學習如何有理說服客戶
- 離開大學環境，提前預備踏入社會

# 實習前對業務的想像

- 賣機器、賣耗材
- 要到各醫院宣傳自己的產品
- 公司會安排理財、管理課程
- 在辦公室中，偶而到外面
- 以為只有呼吸治療師
- 要拜訪呼吸治療師組長、醫師

# 業務導師介紹

杏華

PHILIPS RESPIRONICS : V60、E70  
COVIDIEN Newport : e360

周百文

醫院組副主任

呼吸治療師 出身

組員共三人

德業聚

Viasys : VELA、AVEA  
BIRD : T-BIRD、BIRD8400

許育德

業務部主任

業務 出身

部員共四人



# 實習時間表

## 5/4~5/8 杏華

5/4	5/5	5/6	5/7	5/8
板橋中興醫院 中壢天晟醫院 桃園懷寧醫院 {關渡醫院 振興醫院 臺北榮總 和信醫院}	中壢天晟醫院	楊梅天成醫院 (上課、機器 操作示範) 楊梅怡仁醫院 湖口仁慈醫院 國軍桃園醫院	新北聯合醫院 (交貨、驗貨) 工程師 新北聯合醫院 三重院區 臺大醫院 (年度保養)	工程師 公司儀器間 (校正、維修)

## 5/11~5/22 德業聚

5/12	5/15	5/20	5/21	5/22
台北馬偕醫院 (標案、議價)	羅東聖母醫院	臺北三軍總醫 院 汀州院區 (售後服務)	部立桃園醫院 新屋分院 (交貨、驗貨)	工程師 臺北三軍總醫 院 汀州院區 (年度保養)

# 業務的工作內容

- 聯繫關係、定期拜訪、了解人事異動
- 產品推銷、介紹
- 產品試用(demo)
- 上課、機器操作示範
- 解決試用問題
- 出借機器
- 了解採購意願、時間、預算
- 招標、結標、開標、議價
- 產品銷售
- 談附贈產品、保固期限、保養期限
- 交機、驗收
- 試用期間服務
- 售後服務(產品使用追蹤、問題解決、保養、維修)
- 增加客戶對產品的印象、優點



# 業務的工作內容



# 呼吸器採購流程

- 編列預算(由使用單位提出，並提出需要呼吸器之規格)
- 招標、結標(由採購單位處理)
- 開標、議價(由採購單位處理)
- 交機(醫工、使用單位代表、呼吸器廠商一併處理核對品項)
- 驗收(由採購單位進行驗收，使用單位代表、廠商、醫工需在現場)



# 工程師的工作內容

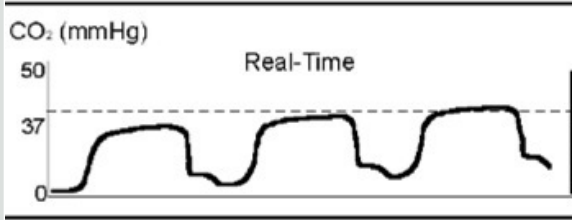
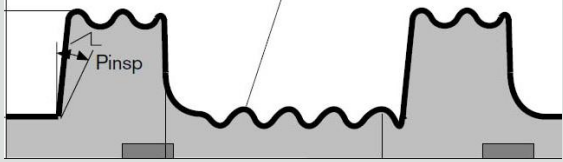
- 需要有電子學的背景
  - 保養、校正
  - 維修
  - 臨時叫修
  - 溝通能力、協商能力
- 零件壞了要不要維修、價錢
- 呼吸器構造分析

服務還包含了工程師的售後維修及保養，若機器修的好，則會促進醫院再買同一家機器，又間接使的工程師有更多工作，為一正向循環。

# 工程師的工作內容



# 呼吸治療師與業務的比較

	呼吸治療師	醫療業務
工作內容	組員：臨床工作 組長：行政工作	工作內容無侷限，只要客戶要求，盡全力滿足
工作時間	一天八小時，需輪班	表定時間十小時，須把事情完成
休假時間	輪休	周休二日
工作安排	例行工作	行程自行安排
工作性質	穩定	有業績壓力、獎金制度
需要擁有能力	臨床能力、溝通能力	人際關係、面對不同人事物的溝通能力與處理能力、開車
薪資	 <p>CO<sub>2</sub> (mmHg) 50 37 0 Real-Time</p>	 <p>P<sub>insp</sub></p>

# 實習後對業務的看法

- 賣機器、賣耗材
- 要到各醫院宣傳自己的產品→上課對象：呼吸治療師、護理師
- 公司會安排理財、管理課程→自主學習
- 在辦公室中，偶而到外面→一天當中絕大部分在外奮鬥
- 以為只有呼吸治療師→任何有能力人都可
- 要拜訪呼吸治療師組長、醫師→呼吸治療師組長、醫師主任、護理長，還有組員、醫工、採購組
- 面面俱到，才會讓客戶覺得更值得信任

# 學習到什麼

- 各廠牌各年代呼吸器的認識
- 初步了解社會
- 思考未來出路
- 實際學習溝通技巧
  1. 業務到醫院拜訪時並不是每一句話都離不開產品介紹，否則容易令人厭煩。而是在閒聊及關心近況之餘，適時切入正題。
- 人際關係的建立與維繫
  1. 頻率：有案子或產值較大的醫院常拜訪
  2. 對象：RT組長、醫生、阿長、醫工、採購單位
  3. 時間：醫生上診前或下診後、RT routine後約11點
  4. 是否要先約好時間
  5. 方法：絕大多數以到醫院當面拜訪為主，少數較熟的客戶可以用電話問好，而較不建議用通訊軟體。

# 學習到什麼

- 產品介紹、包裝行銷
- 銷售技巧
- 經營管理
- 時間分配、時間管理
- 要懂得分辨情報的真假，可藉由多方打聽確認情報的真實性

# 應用在學校課程上

- 在觀摩工程師維修保養機器時，我們可以看到機器拆掉外殼後的模樣，包含氣路、電路板、電池... ..等等。我認為這可以使在學校課堂上學的各種valve及regulator的功能和作用原理更加清楚。如果系上有能力可以把機器拆開，再配合講解我們需要會的部分，相信這樣學習將會更將有趣及更有效率。



# 畢業後相關工作

- 呼吸治療師
- 產品專員
- 醫療業務
- 醫療工程師
- 耗材工廠

# 心得分享&給學弟妹的建議

- 不遲到是原則，能提早到最好
- 在進公司前想好一些問題，做為一天開始的暖身
- 有禮貌的向公司人員問好，為自己的印象加分
- 利用導師開車時間提問題或討論，進醫院後盡量避免提問
- 提早規劃未來一職涯規劃
- 財務管理—理財
- 提高自我的適應性與抗壓性在社會上面對任何工作都是有利的

# 聯絡資料

- 游惠婷 claire710@tmu.edu.tw
- 莊校奇 chuanghc@tmu.edu.tw
- 林彥安 0930455818 [attitude27an@yahoo.com.tw](mailto:attitude27an@yahoo.com.tw)
- 劉昱廷 0916772561 [ieieienonono@gmail.com](mailto:ieieienonono@gmail.com)

Q&A

謝謝聆聽!!!

---