

# 《医护职业化服务礼仪与服务规范修炼》

## 【课程背景】

职业化服务礼仪培训的重要性主要体现在：在员工中普及本行业的职业礼仪和岗位礼仪，在有效塑造员工规范、严谨、专业、有礼、有节的个人形象和提升员工整体素质的同时，必然也形成了企业的良好形象和，从而提高企业的核心竞争力，在激烈的市场竞争中具备有力的竞争优势。

## 【课程收益】

- 增强服务意识
- 塑造良好的职业形象
- 明确岗位职责，能更好的与患者进行沟通

## 【课程时长】

3天（6小时/天）

## 【课程对象】

全体人员等

## 【课程形式】

课堂讲述 案例➡分析 头脑风暴➡情景演练 ➡影片播放 图片➡展示 ➡

## 【课程大纲】

### 一、服务意识与服务理念篇

- 1、服务角色定位的重要性。
- 2、如何培养强烈的服务意识？
- 3、服务意识决定服务行为，服务行为决定服务结果。
- 4、留住病人的秘籍---钓鱼理论分享！
- 5、一个对我们服务态度不满的客户所带来的后果？
- 6、解决服务态度首先解决做人处事态度，此态度正确，服务态度才能正确。

案例1：服务意识这样而来！

案例2：面对脾气暴躁病人怎么办？

### 二、成功职业形象塑造篇

- 1、“仪容、仪态”礼仪

- 表情训练
- 发型要求
- 面容要求
- 体味要求
- 手部要求
- 站姿、坐姿、走姿及蹲姿训练
- 递物、接物及服务指引手势训练
- 厅堂引领综合礼仪训练
- 现场仪容、仪态通关检索

## 2、“仪表”礼仪

- 男性医护着装规范
  - 1) 职业装纽扣系法
  - 2) 职业装口袋慎放物品
  - 3) 职业装保持不卷不挽
  - 4) 要慎穿羊毛衫、巧配内衣、衬衫及领带
  - 5) 鞋子、袜子协调搭配并保持清洁
- 6) 男士穿职业服的“三个三”原则
  - 女性医护人员着装规范
    - 1) 发型、面容、化妆、衬衫、工牌、领带、鞋袜等规范要求
    - 2) 女性着职业装注意事项
      - 忌乱穿
      - 忌杂乱
      - 忌鲜艳
      - 忌暴露
      - 忌短小

## 三、优质服务礼仪篇

### 1、社交视线关注礼仪

- 迎接病人、3米内注视病人
- 与病人交谈，目光停留在社交凝视区
- 与女士交谈时，目光禁忌
- 与新病人交谈时，带浅笑及不时目光接触
- 倾听时，目光专注、适时回应、交流

### 2、称呼礼仪

针对不同病人，称呼可有以下六种选择：

- 职务性称呼
- 职称性称呼
- 行业性称呼
- 性别性称呼
- 姓名性称呼
- 年龄性称呼

### 3、全程工作礼仪守则

工作前礼仪、工作中礼仪、工作后礼仪

- 站立
- 观察
- 检索：
- 回答
- 保持
- 不准

### 4、岗位职责

- 医院迎宾迎接病人礼仪

站立迎接病人，并按注视礼、微笑礼、表情礼、问候礼、聆听礼、手势礼等基本礼仪标准。

- 分流、引导病人礼仪
- 识别病人礼仪
- 大厅现场管理礼仪
- 妥善处理病人投诉礼仪
- 恭送病人离开礼仪

### 5、具体工作时礼仪规范要求

- 请病人就坐，解答疑问
- 先仔细聆听，再回答疑问
- 多发问、获取病人资料、收取意见
- 解答疑难问题
- 跟进病人服务、关心病人身体

### 6、日常工作禁忌

- 只知微笑，不懂服务。
- 回答个别病人问题时间过长，忽略其他病人。
- 忙于自己事物、依赖其他同事。
- 成为其他同事的跑腿。
- 窃窃私语。
- 擅自离岗。
- 偏离主题，与认识的病人过度唠家常。
- 目光呆滞、表情木讷。

### 7、常用基础社交礼仪

- 会面礼仪：称呼、介绍、握手、名片
- 陪客行进礼仪、引领礼仪
- 迎客礼仪、送客礼仪
- 拨打电话礼仪
- 电梯及楼梯礼仪

## 四、高效沟通礼仪篇

- 1、影响沟通效果的因素分析
- 2、实用与病人沟通技巧
  - 学习了解病人心理沟通层次图
  - 解读不同性格病人采用不同沟通模式
  - 压力下病人通常四种沟通模式再现（现场角色扮演）
- 3、营造沟通氛围
- 4、沟通秘笈：微笑、赞美、提问、关心、聆听、
- 5、聆听对方核心需求
- 6、深入对方情境
  - 1、探索病人心理冰山
  - 2、进入病人的心理世界
  - 3、如何站在病人立场进行沟通
  - 4、尽快进入病人心理舒适区

## 五、投诉处理技巧篇

- 1、及时妥善处理病人投诉相关技巧
  - 当顾病人投诉，及时上前了解需求及时给予解释
  - 永远不要与病人争执
  - 巧妙地向病人解释
  - 向病人提出可行建议
  - 自己不能处理，及时上报
  - 必须确保病人满意离开
- 2、病人抱怨投诉心理分析
  - 病人抱怨投诉三大需求
  - 产生不满、抱怨、投诉的三大原因
  - 病人抱怨产生的过程
  - 病人抱怨投诉类型分析
  - 病人抱怨投诉的心理分析
  - 病人抱怨投诉目的与动机
- 3、处理病人投诉宗旨：病人满意最大 VS 企业损失最小
- 4、处理病人投诉的要诀：先处理心情，再处理事情
- 5、病人抱怨投诉处理的三明治技巧
- 6、病人抱怨投诉处理的六部曲
- 7、与上级领导配合处理病人抱怨投诉处理技巧

## 六、女性职场妆容现场教学与示范

- 1、掌握提升自我形象基本要求
- 2、学习化妆的基本速成技巧
- 3、认识色彩与风格气质养成
- 4、气质走姿训练

课程学习结束互动音乐舞蹈：感恩的心

备注：2天培训学习课程内容，请查阅

