

# 《转变服务观念，树立优质口碑》课程介绍

## 【课程背景】

- \* 部分医务人员对医疗服务认识有偏差
- \* 医疗纠纷频发，医患矛盾尖锐
- \* 医疗市场竞争激烈，服务口碑也是竞争利器
- \* 未来医院的竞争，服务也是关键因素
- \* 专心研究，多家医院试用，效果明显
- \* .....

## 【课程目标】

- \* 转变医务人员服务观念
- \* 提升医院优质口碑
- \* 通过案例解析，借鉴服务方法可落地实施
- \* 提升优质服务能力，和谐医患关系
- \* 树立优质口碑，加快医院发展
- \* .....

## 【课程对象】

\* 全院职工

## 【 课程时间】

\* 5 小时 (5 小时/天)

## 【 课程特点】

- \* 理论新颖，易于学习
- \* 课堂互动，易于吸引
- \* 理念加方法，提升服务可实操
- \* 形成制度，可纳入医院日常管理

## 【 课程大纲】

### 一、认识“人”与“仁”

- 1、“人”：做事先做人，做好服务先做好人
- 2、“仁”：医术，乃仁术也；医者，父母心
- 3、医院的服务宗旨：一要以病人为中心
- 4、服务的重要性（三种需求）
- 5、服务理念：用心服务，创造感动

### 二、服务的内强与外塑

- 1、内强个人素质

- (1) 服务的心智：一个原则，两个关注，三个懂得
- (2) 服务观念要转变
- (3) 六类医务人员的区别与对照

## 2、外塑医院形象

- (1) 医院环境的改观----让患者舒心
- (2) 服务态度的改善----让患者欢心
- (3) 医疗质量的提高----让患者称心
- (4) 管理方法的规范----让患者放心

## 三、如何做好服务？

- 1、优质服务提升路径图
- 2、建立服务口碑标杆
- 3、服务剧本与标准（五类菜单）
- 4、服务中的“黄金定律”与“白金定律”
- 5、服务中沟通方法技巧
- 6、学习，为了更好的服务

## 四、全面提升医院服务水平

(案例解析与方法传授)

以上内容只是课题大纲，授课时会提前到达医院，开展课前调研，授课时会结合医院实际情况和需求进行调整。