
护士微笑服务礼仪培训

微笑服务从心开始，是医院优质文明服务的具体体现。微笑是一把神奇的金钥匙，可以打开心灵的钥匙。微笑是一种国际礼仪，能充分体现一个人的热情、修养和魅力。微笑能使陌生人感到亲切，使朋友感到安慰，使亲人感到愉悦。微笑是友好和平的代名词，它使我们的生活变得更加美好和温馨。微笑一下并不费力，却产生无穷魅力；受惠者成为富有，施予者并不变穷。微笑，是仁爱的象征，仁德的体现，快乐的源泉，是沟通消费者的第一桥梁。护士微笑服务礼仪培训

培训对象：各行业服务人员。

培训方式：讲师讲授、案例分析、分组讨论、情景演练、现场模拟等使培训效果达到最好！

培训目的

- 1、通过培训使微笑人员懂得塑造与个人风格相适的专业微笑和微笑礼仪
- 2、通过培训使微笑人员提高微笑化素养，从而提升精神面貌
- 3、通过培训使微笑人员进一步将文化精神理念与微笑礼仪落实到行为规范中

- 4、通过培训使微笑人员规范的微笑礼仪知识

培训背景

当下，各行服务业，无论是企业，还是行政机关的窗口部门，“微笑服务”培训被认为是提高服务质量、提升社会形象的最有效途径之一。如何才能让微笑服务的培训更有效？

课程内容：

第一讲：护士微笑基本的职场礼仪

1、什么是服务人员

2、什么是服务礼仪

3、什么是顾客满意度服务

4、服务工作岗位所需要的人才

第二讲：微笑服务礼仪回顾自我

1、提高与顾客交流的技巧（观看自己的 VTR 录像）

2、基本姿态

3、心目中的自我与旁观者眼中的自我微笑

第三讲：护士微笑服务基本的职场礼仪

1、满怀着感情说"欢迎光临"

2、接待顾客=心+技+体

3、任何时候都要面带微笑

4、问候、表情、语言得体、态度

5、站姿、坐姿、步姿、行礼方式

6、亲切易懂的商品说明，为顾客提供有用的信息

7、送客的重要性

第四讲：护士微笑服务礼仪待客的应用

1、对顾客充满关怀、体贴，站在客户的角度上思考

2、平等的对待顾客

3、了解顾客心理，倾听顾客说话（重复，赞同，提建议）

4、处理好顾客的要求、索赔、索取

5、对顾客提出的赔偿，了解事件的来龙去脉

6、做好售后服务

7、给顾客提供购物的满足感

护士微笑服务礼仪培训之着装篇

1、服饰微笑的三级标准

2、服饰搭配十大金律 3、受人尊重的形态仪表

4、修炼自信和有亲和力的面部表情

5、首饰佩戴与丝巾系法

6、举止优雅的六级标准

7、女士优先常见的内容

8、男性为重——让“男士总感到正确与重要”

9、交流中令人愉悦的因素

10、优雅谈吐的三个级别

11、谈吐修养中的三个重要方面

12、递交名片的礼仪

13、敬业与忠诚

14、职业化

15、中性化

16、角色

17、职场风度

18、高效化

19、办公室的基本礼仪礼节

20、表达高效的秘密

21、高效沟通是一个战略

22、高效表达的几个重要方面

23、心态、观察力与知识储备

护士微笑服务礼仪培训篇

第一讲：要做好微笑服务先有足够的服务意识

1、服务人员自我肯定与定位

2、服务可产生价值

3、影响客户先有自我满足与成就感

4、没有客户拒绝就面临失业

5、服务是个性化和无止境的

第二讲：优秀的微笑服务人员需要具备综合的职业素养

1、用心服务——假如我是消费者

2、主动服务——要做的正是对方正在想的

3、变通服务——工作标准是规范但客户满意才是目标

4、爱心服务——服务不是仅仅赚一份工资

5、激情服务——抱怨投诉是必然

第三讲：微笑服务礼仪培训

1、仪容仪表——美丽而深刻

2、真诚微笑——发自内心和享受其中

3、身体语言——习惯而自然

4、期待眼神——真诚和信任

5、自信坚强——让对方信任解决问题的能力

第四讲：微笑服务技巧培训

1、倾听——先让对方说，自己听明白

2、表达——解答对方疑虑是关键，避免做个录音机重复播放

3、感觉——读出客户内心语言，制造惊喜

4、灵活——服务一定是个性化的

5、确认——不因为经验丰富而过与自信

第五讲：微笑服务礼仪训练

1、接待礼仪训练

2、送客礼仪训练

3、投诉处理训练

4、危机处理训练

5、服务流程训练

第六讲：护士微笑服务礼仪培训总结