
医务人员礼仪培训

医院礼仪是医院的员工的言行举止进行培训，培养员工的个人修养，一个好的企业对员工有着密切关系，员工的言行举止都能体现出这个企业的水平。而医患沟通也是非常重要的，据调查，80%的医患纠纷都是由于沟通不良引起的，如果沟通良好，这些纠纷就会减少甚至不会发生，所以加强医患沟通的训练是非常重要的。医患沟通不良，从医护人员的角度讲，主要有两个方面的原因，一是医护人员不愿意或者不重视沟通，二是沟通的技能方面有欠缺，本培训课程将帮助医院解决这些问题。医务人员礼仪培训

【培训时间】：8课时

【培训对象】：医院的医生、护士、导医、各级管理者等医院所有医护人员

【培训形式】：

大量生动案例教学，实用性、操作性强，采用互动、游戏、现场演练、疑难解答等方式，使医护人员在轻松地学习中掌握更多的方法、技能。

【授课特点】：

课程专注、针对性强；互动教学、气氛活跃；源自实践、立竿见影

【培训目标】：

- 1、通过培训使学员明晰市场的竞争意识，树立优质服务的理念；
- 2、通过培训使学员了解医院礼仪的重要性，掌握基本的医院礼仪要点及规范；

3、通过培训使学员懂得塑造与个人风格相适的医护专业形象，能够改善自己的仪容和职业着装，塑造职业的医护服务形象；

4、通过培训使学员学会在服务过程中与患者交往的基本礼仪规范与技巧；

医院礼仪培训课程内容

第一讲：医务人员交往的艺术-礼仪

礼仪的概念礼仪的本质

遵从的原则

第二讲：满意服务从心开始-服务意识与素养

一、优质客户服务的价值

1、打造服务利润链

2、客户服务与销售同样重要

3、深刻理解客户关系

4、深刻理解客户服务

5、你是在为你自己工作

6、客户服务仅仅履行职责是不够的

二、具备良好心态和正确服务理念

（一）思想定位，热爱服务

1、我做服务，我自豪

2、我热爱服务事业

3、将服务作为一生的选择

（二）快乐服务的5个心态

(三) 快乐服务的5点精神

第三讲：医务人员职业形象塑造

一、仪容

(一) 仪容的基本要求

头发：男士发式、女士发式

面部：男士修面、女士化妆

手部：指甲

(二) 女士化妆原则

二、仪表

(一) 着装的基本原则

1、个性原则

2、和谐原则

3、TPO原则

(二) 常见着装误区点评

(三) 西装及领带礼仪

(四) 鞋袜的搭配常识

(五) 首饰、配饰、皮包的选择和使用规范

(六) 服饰色彩搭配

第四讲：医务人员行为举止规范

1.服务站姿

2.服务坐姿

3.服务蹲姿

4.服务行走

5.递物接物

6.鞠躬

7.引路

8.持物（治疗盘、病历卡）

9.推治疗车

10、人际交往距离

对以上讲解内容进行训练指导

第五讲：医院服务接待礼仪

一、微笑服务礼仪

1.笑口常开

2.练习微笑的方法

3.消除微笑障碍的几个技巧

二、日常接待患者礼仪

1、打招呼与握手

2、称呼礼仪

3、介绍礼仪

4、握手礼仪

5、接名片礼仪

6、递送茶水礼仪

7、电梯礼仪

三、医务人员接听电话礼仪

拨打电话礼仪

接听电话礼仪

电话礼仪忌讳

第六讲：医院服务语言礼仪

（一）礼貌用语

1.问候语

2.迎送语

3.请托语

4.致谢语

5.征询语

6.应答语

7.道歉语

（二）行业用语

1.三 T 原则

2.适度原则

3.术语的使用

4.用语的禁忌

第七讲：医患沟通礼仪及技巧

一、沟通交谈的基本要求

1.态度谦虚诚恳

2.表情亲切自然

3.语调平和沉稳

二、无效沟通造成的负面影响

1、自尊与自信降低

2、沮丧和敌对

3、科室之间矛盾

4、失去创造力

5、失去团队精神

三、沟通交谈五不问

不问年龄

不问婚否

不问收入

不问健康

不问过往

四、医院内部沟通技巧

一、与上司沟通

二、与下属沟通

三、医患沟通技巧

第八讲：医务人员礼仪培训总结