

---

# 医院讲解员培训

## 课程背景：

讲解员要代表企业的形象，所以一定要具备良好的职业形象。礼仪培训专家朱晴强调，看似简单的坐姿、站姿却蕴涵着很多的学问，无时体现着一个人的素质及涵养，而做一名公司的讲解员，形象更是尤为重要……

## 课程收益：

规范员工行为，提升员工的“精、气、神”；

提升接待人员的服务水平；

加强员工对“标准化、优质化接待服务”的认识和理解，努力提高一线接待人员的综合素质。

## 课程大纲：

### 第一模块：讲解员的五项基本素质

- 一、服务态度
- 二、声音质量
- 三、语言表达
- 四、倾听能力
- 五、控制能力

### 第二模块 讲解员个人形象塑造

- 一、仪容规范
  - 1、发型发式
  - 2、面容要求
  - 3、肢部要求
  - 4、个人卫生
  - 5、仪容的总体要求。
- 二、表情规范
  - 1、微笑服务训练

- 
- (1) 微笑的练习
    - (2) 微笑的要求
    - (3) 微笑要适度

## 2、注意眼神交流

- (1) 注视的方法
- (2) 注视的忌讳。

## 三、工作装规范

### 1、基本着装规范

- (1) 着装一般要求
- (2) 制服穿着要求

### 2、西装和裙装的穿着规范

- (1) 西装穿着要求
- (2) 套裙穿着要求
- (3) 鞋袜选择。

## 第三模块：讲解员手势规范与训练

### 一、基本手势

- (1) 介绍
- (2) 引领
- (3) 递物接物
- (4) 推车
- (5) 挥手致意

### 二、禁忌手势。

## 第四模块：专业化的发声技巧训练

### 一、咬字训练

### 二、音量训练

### 三、音色训练

### 四、语速训练

### 五、语气训练

### 六、语调训练

现场模拟：如何训练可爱的声音

---

倾听有亲和力的电话录音

小练习：语态的控制能力

## **第五模块：讲解员现场技巧与规范**

### 一、讲解员的本质与特征

讲解员的本质

讲解员的特征

### 二、克服紧张的技巧

1 紧张导致的反应

2 紧张的心理分析

居高临下的心态

别把自己太当回事

纵使出丑也无妨

有备方能无患

### 三、情感沟通的技巧

1 真情流露

2 抑扬顿挫

语调

语速

语气

重音

3 善待听众

共同的情意

共同的地位

共同的历程

共同的理想

### 四、讲解语言的规范使用

使用普通话

使用文明礼貌用语

欢迎声与欢送声

### 五、讲解员要善于控制讲解现场

保持自信

---

组织能力

讲解内容

语言生动

形式多变

引导客人

六、表情神态的技巧

面部

眼睛

手势

姿态