
《医务人员服务营销综合技能提升》

【课程时长】

2天(6小时/天)

【培训对象】

民营医院全体员工

【课程收益】

本课程专门针对医疗服务的特殊性，剖析医院服务营销方面存在的不足，帮助医护人员调整职业心态，以积极、正面的心态去面对工作，面对每一位患者，增强医护人员的服务意识，沟通意识，制度规范意识，医院品牌形象意识，市场意识和危机意识，掌握一流的服务技巧、沟通与营销技巧、客户关系管理技巧。以达到提高患者满意度，实现患者忠诚度的培训目标。

【课程大纲】

第一讲：为什么要让患者满意

- 1、为什么要建立患者服务意识
- 2、民营医院核心竞争力的体现
- 3、服务理念“数字化”观点
- 4、患者不满意的后果
- 5、患者满意带来的好处
- 6、“患者满意”的真实含义
- 7、为什么要建立患者服务的意识
- 8、服务与业绩的关系

第二讲：医务人员应树立怎样的职业心态？

- 1、以积极的心态面对工作
- 2、服务患者，成就自我价值

-
- 3、如何让压力变为动力
 - 4、保持知足心态，快乐工作
 - 5、如何培养抗挫折的心态
 - 6、避免成为职场“植物人”
 - 7、塑造职业心态的工具
 - 8、职业心态的调整方法

第三讲：医务人员必备职业精神

- 1、让敬业成为习惯
- 2、给自己装上职业品牌引擎
- 3、“大医”精诚，用生命去工作
- 4、给患者终极的人文关怀
- 5、用感恩心报答患者的恩情
- 6、忠诚医院，远离“跳蚤”综合症
- 7、扎根一线，平凡同样精彩
- 8、注重细节，一切为患者着想
- 9、换位思考，假如我是病人
- 10、服务到位，没有差不多
- 11、培养移情能力，感知病人痛苦
- 12、对病人负责就是对自己负责
- 13、令行禁止，绝对服从

第四讲：医院文化与制度

-
- 1、高品位的物质文化，提升外在形象力
 - 2、规范的制度文化，提升内在约束力
 - 3、以人为本的行为文化，提升形象传播力
 - 4、高尚的精神文化，提升医院亲和力
 - 5、医院行政管理制度的核心
 - 6、医疗护理管理制度
 - 7、医技科室管理制度
 - 8、药品管理制度
 - 9、职能科室管理制度

(5-9 老师结合贵院的管理制度进行讲授，院方提前提供给老师)

第五节：掌握法律法规，预防医疗纠纷

- 1、医疗机构管理条例
- 2、执业医师法、护士条例
- 3、传染病与消毒管理
- 4、医疗事故处理(医疗事故条例)
- 5、专项技术管理(放射与大型医疗设备管理办法)
- 6、医疗纠纷的防范(举证责任意识)
- 7、处理医疗纠纷的技巧(五步法)

第六讲：医务人员职业生涯规划

- 1、职业目标与空想的区别
- 2、弥补自我欠缺的条件

-
- 3、远离工作中的舒服区
 - 4、从被动人转变为主动人
 - 5、从悲观人转变为乐观人
 - 6、从消极人转变为积极人
 - 7、找到你的强项和长处
 - 8、职业生涯规划五步法

第七讲：医务人员必备团队精神

- 1、团队有合力，科室有动力
- 2、医院科室团队角色测试与分析
- 3、知人善任，各尽其职
- 4、如何做到团队合作
- 5、配合同事，帮助同事就是帮助自己

第八讲：医务人员营销策略技巧

- 1.挖掘客户需求的表达技巧
- 2、检查治疗中的营销技巧
- 3、手术前中后营销技巧
- 4、如何回答病人在临床上常问的问题？
- 5、如何判断病人的支付能力
- 6、运用营销技巧十一法
- 7、推荐医院治疗或服务方案/项目/业务/产品的技巧
- 8、如何获得病人对医院的忠诚度？

第九讲：医务人员必备礼仪技能

- 1、医务人员职业形象的塑造
- 2、微笑服务礼仪的应用
- 3、肢体礼仪的训练
- 4、医生礼仪规范应用
- 5、护理人员礼仪及用语
- 6、医技与窗口服务礼仪用语
- 7、人人树立我是医院形象品牌代言人意识

第十讲：医务人员优质服务的诀窍

- 1、如何观察客户(察言观色)
- 2、预测顾客的需求
- 3、客户类型分析
- 4、让别人喜欢的原则：不炫耀、尊重、保密、应该
- 4、常用服务用语
- 5、用顾客喜欢的方式去说
- 6、拉近与顾客的关系

第十一讲：医患沟通谈判实务——一剑封喉

- 1、切忌自言自语，对话才能成交

营销不是说话，而是对话

如何将句号变成问号

2、锁定患者拒绝原因，反问引导成交

营销不怕拒绝，怕的是不懂拒绝的原因

用理解加反问的方式回应患者的拒绝

3、打开心房、照亮心墙

4、谈判中的控制策略(ABC 说服法)

第十二讲：不断提高患者的转移成本

1、什么是转移成本

2、提高患者转移成本的方法

3、服务标准的升华

4、服务标准由患者决定

5、学会打破患者交往的平衡，不断超出患者的期望值