

---

# 《医院五星级客户服务培训》

## 【课程背景】

随着社会经济的发展和人民生活水平的提高，社会公众对医院优质服务的要求越来越高。随着生物心理社会医学模式的发展，医患关系已成为现代医学中的一个重要课题，受到普遍重视。医患关系的好坏直接影响到医疗和护理质量，所有的医疗工作都要通过医患关系来实现。良好的医患关系是顺利开展医疗活动的保证。而医院有关人员的服务技巧水平将很大程度上影响和决定医患关系的水平。

## 【课程收益】

本课程专门针对医疗服务的特殊性，剖析医疗客户服务方面存在的不足，帮助医护人员调整服务心态，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，市场意识和危机意识，掌握一流的服务技巧。以达到降低医院投诉率，提高患者满意度，实现患者忠诚度的培训目标。

## 【课程时间】

1天

## 【课程大纲】

### 第一讲：医院服务现状分析与挑战

- 1、国内医疗市场竞争环境分析
- 2、医患关系紧张的症结何在？
- 3、影响医患关系的四要素：政府、媒体、患者、医方
- 4、优质医疗服务利于预防医疗纠纷的产生
- 5、优质医疗服务利于改善医患关系
- 6、优质医疗服务利于树立医院公共形象

### 第二讲：医护人员服务意识提升

- 1、现代医院的本质就是提供服务
- 2、医院的客户仅仅是患者吗？

- 
- 3、医疗服务应该追求患者满意度还是忠诚度?
  - 4、现代医院的核心竞争力就在于优质医疗服务
  - 5、现代医院服务体系的构成要素
  - 6、医护人员应树立怎样的服务心态?

### **第三讲：凝聚的服务团队**

- 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

### **第四讲：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

### **第五讲：对待服务难点：**

- 1、处理患者及家属投诉：
- 2、分析患者及家属投诉
- 3、处理不同的投诉

- 
- 4、学会让那些难伺候的患者及家属站到你这边来
  - 5、投诉处理五部曲
  - 6、把生气的患者变成忠实一族
  - 7、如何应对媒体
  - 8、两会医患关系要点分析(即便为保护医生而立法)

### **第六讲：医护人员的行为标准 7 大原则**

- 1、应该同情和尊重患者，致力于提供完善的医疗服务；
- 2、应该诚实对待患者和同事，敢于暴露自己个性或能力上的不足，或者敢于揭露有欺诈行为的人；
- 3、应该尊重法律，并认识到有责任为患者寻找变通办法，维护患者利益；
- 4、应该尊重患者、同事和其他卫生专业人士的权利，在法律允许范围内保护患者的隐私；
- 5、应该不断学习、应用和提高科学知识，使之有利于患者、同事和社会，并注意征求或咨询意见；
- 6、除非急诊例外，日常临床工作应该为患者提供适当的服务，患者可以自由选择服务、合作的对象和所提供的医疗服务环境；

讲授、案例、讨论、情景模拟等。