

---

# 医护人员服务礼仪与高效沟通技巧

## 【课程大纲】

### 第一部分：医护人员服务理念与服务意识篇

#### 一、医护人员服务理念篇

- 1、医院为什么要让患者满意？
- 2、影响服务效果的三大因素
- 3、影响服务效果的四大层面

#### 二、医护人员服务意识篇

##### 模块一：要做好医护服务先要有足够的服务意识

- 1、优质服务可产生哪些价值？
- 2、良好服务意识具备的三要素
- 3、医护人员自我角色定位
- 3、患者就医过程中的心理需求
- 5、能够感动患者的服务就是好的服务

##### 模块二：医护人员如何培养服务意识

- 1、用心服务——假如我是消费者
- 2、主动服务——要做的正是患者正在想的
- 3、变通服务——工作标准是规范但患者满意才是目标
- 4、爱心服务——服务不是仅仅用嘴，更要用“心”
- 5、激情服务——用全身心的爱迎接每一位患者

### 第二部分：优秀医护人员成功职业形象篇

#### 壹、 医护人员行为举止篇

- ✚ 医护人员微笑、目光、肢体语言训练
- ✚ 医护人员站姿训练
- ✚ 医护人员走姿训练
- ✚ 医护人员坐姿训练
- ✚ 医护人员蹲姿训练
- ✚ 医护人员鞠躬礼训练
- ✚ 医护人员电话、电梯、握手礼仪训练、
- ✚ 医护人员服务手势、礼让手势、引领手势、递物姿势训练
- ✚ 医护人员举止优雅的六级标准

---

## 式、 医护人员仪容仪表篇

- 1、你是你自己的第一张名片
- 2、医护人员服饰着装具体要求
- 3、医护人员日常着装六大禁忌
- 4、掌握服饰的 TPO 原则
- 5、医护人员化妆基本要求与技巧

### 通过训练医护人员要达标：

- 1、仪容仪表——美丽而大方
- 2、真诚服务——发自内心、乐在其中
- 3、身体语言——热情自然接纳
- 4、期待眼神——真诚而充满关爱
- 5、自信有力量——让患者相信你具备专业能力

## 第三部分：优秀医护人员接待礼仪与沟通技巧篇

### 模块一：医护人员待客要求

- 1、对患者充满关怀、体贴，学会换位思考
- 2、一视同仁对待顾客
- 3、了解顾客心理，倾听顾客说话（重复，赞同，提建议）
- 4、处理好患者的要求、索赔、索取
- 5、对当时提出的赔偿，了解事件的来龙去脉
- 6、做好售后跟踪服务
- 7、来有迎声、问有答声、去有送声

### 模块二：医护人员接待服务技巧要求

- 1、倾听——倾听是对患者高品质的陪伴
- 2、表达——解答患者疑虑是关键
- 3、感觉——读出患者内心语言，对症下药
- 4、灵活——服务一定是有心的、个性化的
- 5、确认——不因为经验丰富而过度自信

### 模块三：医护人员沟通技巧训练

#### 1、影响沟通效果的三大因素

- A、内容
- B、声音、肢体语言
- C、态度、情绪信心

#### 2、沟通秘笈：微笑、同理心、提问、关心、聆听

- A、微笑训练
- B、同理心训练
- C、提问技巧训练
- D、关心技巧训练
- E、聆听技巧训练

---

F、“三明治”技巧训练

**3、深入患者情境**

- A、对方最关心的是什么
- B、如何站在对方立场进行沟通
- C、行为冰山模型
- D、说到患者心理舒适区

**4、医生、护士语言服务规范**

- A、医护人员服务语言规范
- B、医护人员语言规范的基本规则
- C、日常接待礼貌用语

**模块四：医护人员综合完美服务礼仪训练**

- 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