

导诊医疗服务礼仪培训

课程特点：

本次培训课程摒弃了以往国内其他培训机构只注重礼仪知识讲授的方法，而更加注重参训学员对礼仪的心理认知和行为训练。因为礼仪的核心是对他人的尊重。如果我们的学员在工作中缺少热情，内心里缺少对服务对象的尊重，即便掌握再多的礼仪常识，也只是皮笑肉不笑。因此员工职业化心态的建立，是礼仪培训的重要核心。

我们开发出礼仪培训 AKT 课程模型；即心态导入为先，礼仪知识为辅，实战训练为主的培训课程体系。正因为我们培训课程的务实有效，成为国内礼仪培训的领跑者。

课程内容：

医护礼仪基础知识篇

壹、 读懂“礼仪”

- 1、 医务服务工作者的“礼仪”意识提升
- 2、 礼仪学习的误区
- 3、 学习礼仪的三个步骤

贰、 着装礼仪

- 1、 医护着装礼仪细节
- 2、 鞋袜的要求

三、 美丽的仪容仪表

1. 医务工作者的仪容仪表要点
2. 工作妆的基本要点
3. 女性医务工作者的发型要求
4. 装饰物的佩戴要求

三、 愉快的交谈礼仪

- (一) 交谈礼仪的本质---口乃心之门户
- (二) 与顾客交谈时的神态与肢体语言
 - 1、 正确的目光接触
 - 2、 不良肢体语言的禁忌
- (三) 交谈时的倾听的原则
 - 1、 如何表现倾听
 - 2、 恰当的提问
- (四) 文明礼貌用语在工作中的使用

五、 日常工作中的礼仪常识

1. 介绍礼仪
2. 握手中的礼仪知识
3. 名片的礼仪

