

# 医院服务礼仪

## 培训对象

医院医生、护士或相关接待服务人员等。

## 课程时间

2天（12小时），内训可根据客户实际情况进行模块组合，调整课程时间长短。

## 授课方式

理论讲授 40%、实战演练 30%、案例讨论、培训游戏 20%、经验分享、现场答疑 10%

## 课程目标

- 塑造专业值得信赖的医务人员形象，进而提升医院整体形象；
- 掌握医院服务相关礼仪规范；提升员工礼仪修养，展现医院整体素质；
- 掌握与客户医患，同事，不同层级人员的沟通技巧，提升沟通能力；
- 掌握客户投诉处理方法，加强医护人员的服务意识和技巧，从内而外提升医院服务水平。

## 第一章：礼仪总论

- 一、 礼仪的含义
- 二、 服务礼仪的基本原则

## 第二章：医护人员的职业形象塑造

### 一、 医护人员的仪容礼仪

#### （一） 面容修饰

1. 化妆的原则
2. 化妆的步骤与技巧
3. 医护者化妆的注意事项
4. 发部修饰
5. 其他肢体修饰

### 二、 医护人员的仪表礼仪

- (一) 服饰着装的 TPO 原则
- (二) 男医护人员的着装礼仪
- (三) 女医护人员的着装礼仪
- (四) 饰品礼仪

### 第三章 医护人员的行为仪态规范

#### 一、 医护人员的站姿

- (一) 医护人员正确的站姿
- (二) 医护人员站姿禁忌

#### 二、 医护人员的坐姿

- (一) 医护人员坐姿要求
- (二) 医护人员坐姿禁忌
- (三) 不同场合的坐姿

#### 三、 医护人员的走姿

- (一) 医护人员规范的走姿
- (二) 医护人员走姿的特点
- (三) 医护人员走姿禁忌

#### 四、 医护人员的蹲姿

- (一) 医护人员规范的蹲姿
- (二) 医护人员蹲姿禁忌

#### 五、 医护人员的眼神

- (一) 医护人员眼神的运用
- (二) 医护人员眼神禁忌

案例分享：曾国藩三千步识人法

#### 六、 医护人员的微笑

- (一) 医护人员微笑的作用
- (二) 微笑的训练方法

案例分享：原一平的 38 种微笑的魅力

小小举止，丢掉千万合作机会

## 七、 医护人员的手势

- (一) 鞠躬礼仪
- (二) 迎客手势礼仪
- (三) 请客户入座的手势礼仪
- (四) 接递物品手势礼仪
- (五) 请客户签名或阅读的手势礼仪

## 八、 医护人员的礼貌语言规范

### (一) 礼貌语言的四个要素

- 1. 以客人为中心
- 2. 态度要真诚
- 3. 用词要准确
- 4. 语气要温和

### (二) 礼貌语言的五个要求

- 1. 声音优美
- 2. 表达恰当
- 3. 表情自然
- 4. 举止优雅
- 5. 口气清新

### (三) 常用“五声”服务用语

### (四) 服务禁忌用语

## 第四章：医护人员商务礼仪

### 一、 名片礼仪

- (一) 名片交换的细节与禁忌
- (二) 递送名片的次序
- (三) 索取名片的方法

### 二、握手礼仪

- (一) 握手的时机

- (二) 握手的顺序
- (三) 握手的要领
- (四) 握手的禁忌

视频分享：握手尴尬时刻

### 参、 介绍礼仪

- (一) 称呼的学问
- (二) 自我介绍的原则和方法
- (三) 介绍他人的顺序、方法、禁忌

### 四、 进出乘电梯礼仪

### 伍、 位次礼仪

- (一) 行进位次礼仪（陪同引导、上下楼梯）
- (二) 会议、会见、谈判座次礼仪
- (三) 乘车（出租车、私家车）位次礼仪

### 六、 电话礼仪

### 七、 送别礼仪

## 第四章、服务沟通礼仪

### 一、 影响沟通效果的因素分析

### 二、 高效沟通的核心原理

### 三、 高效沟通的六大法宝

- (一) 微笑是通行证
- (二) 言简意赅，正确陈述
- (三) 学会倾听
- (四) 有效提问
- (五) 学会赞美
- (六) 同理心沟通

### 四、 沟通的四大禁忌

#### 案例分享：

1. 张大千祝酒故事
2. 没有病房，原来可以这么说

视频分享：张绍刚与刘莉莉的沟通冲突

**沟通游戏：**

1. 撕纸
2. 赞美别人
3. 你真的听进去了吗？

**第五章、投诉处理礼仪**

**一、 正确认识客户投诉的作用**

**二、 客户投诉原因分析**

- (一) 客户投诉三大根源
- (二) 客户投诉背后的期望
- (三) 客户投诉目的与动机

**三、 投诉处理的基本原则**

- (一) 积极主动原则
- (二) 客观公正原则
- (三) 高效专业原则
- (四) 合规谨慎原则

**四、 投诉处理的七步骤**

- (一) 迅速隔离客户
- (二) 仔细倾听，理解抱怨
- (三) 表示同情理解，安抚客户情绪
- (四) 分析原因，掌握客户真实需求
- (五) 提出公平化解方案
- (六) 获得认同，立即执行
- (七) 跟进实施，及时反馈