

# 医院优质服务理念与服务礼仪

## 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

- 树立全新优质的服务理念，提升医护人员的服务礼仪与服务标准，创造高端医疗服务特色与活力，进一步提升客户满意度。
- 塑造专业值得信赖的医务人员形象，进而提升企业整体形象；
- 掌握医院服务相关礼仪规范；提升员工礼仪修养，展现企业整体素质；
- 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，从内而外提升企业服务水平。

## 第一章 客户服务新观念

### 一、为什么要重视客户服务？

1. 我们的工资由谁付？
2. 什么是企业生存的根本？
3. 在竞争白日化的今天，我们靠什么赢得市场？获取利润？

### 二、服务礼仪的核心要求——“交往以对方为中心”

案例分享：

- 一张百元美钞换来25万美元存款
- 一个小举动赢得客户忠诚度

## 第二章：优质服务形象塑造

### 一、 第一印象55387法则

### 二、 职业着装TPO原则

### 三、 医护人员着装礼仪规范

1. 职业服装、首饰及其他服饰品的选择、搭配技巧
2. 职业着装“六大禁忌”

### 四、 医护人员仪容礼仪规范

1. 面部修饰、发部修饰、化妆修饰、香水选择与使用

### 五、 医护人员的仪态礼仪规范

1. 标准站姿、坐姿、走姿、蹲姿训练
2. 微笑礼仪与训练
3. 眼神规范与应用
4. 服务洽谈中视线的落点
  - 迎接客户、3米内注视客户
  - 与客户交谈，目光停留在社交凝视区
  - 与女士交谈时，目光禁忌
  - 与新客户交谈时，带浅笑及不时目光接触
  - 倾听时，目光专注、适时回应、交流
5. 迎客手势礼仪
6. 请客户入座的手势礼仪
7. 接递物品手势礼仪
8. 请客户签名或阅读的手势礼仪
9. 鞠躬礼仪训练
10. 积极的肢体语言
11. 消极的肢体语言

### 案例分享：

- 原一平的38种微笑
- 曾国藩三千步识人法
- 松下幸之助的形象观

- 商界名人们的商务形象分析与点评
- 抖腿“抖”掉千万合约

## 六、 医护人员的礼貌语言规范

### 1. 礼貌语言的四个要素

- 以客人为中心
- 态度要真诚
- 用词要准确
- 语气要温和

### 2. 礼貌语言的五个要求

- 声音优美
- 表达恰当
- 表情自然
- 举止优雅
- 口气清新

### 3. 常用“五声”服务用语

### 4. 服务禁忌用语

- 示范指导、模拟练习：如何“提升”你的专业服务形象魅力指数

## 第三章：通用商务会面礼仪

### 一、 面对客户时常用称呼礼仪

✚ 职务性称呼、职称性称呼、行业性称呼、性别性称呼、姓名性称呼、年龄性称呼

### 二、 与客户见面礼仪

✚ 自我介绍及介绍他人

### 三、 与客户握手礼仪

✚ 握手的先后顺序、握手需注意细节、职场常见握手大忌分享

### 四、 与客户交换名片礼仪

✚ 如何规范接受名片、如何规范递交名片、如何巧妙索要名片

五、 陪客户走路、迎客、送客礼仪

六、 陪同客户进出电梯、楼梯引领礼仪

七、 乘车礼仪

八、 会客位次礼仪、会议座次礼仪

九、 电话礼仪

#### 第四章 客户服务沟通礼仪

一、 影响沟通效果的因素分析

二、 高效沟通的核心原理

三、 拉近客户沟通距离的五大技巧

1. 情绪同步

2. 主动迎合

3. 语调语速同步

4. 语言文字同步

5. 镜面影像法

四、 高效沟通的六大法宝

1. 微笑是通行证

2. 正确陈述——陈述技巧训练

3. 学会倾听——聆听技巧训练

4. 有效提问——提问技巧训练

5. 学会赞美——赞美技巧训练

6. 同理心沟通——关心技巧训练

五、 与客户沟通的四大禁忌

1. 打断对方

2. 补充对方

3. 纠正对方

4. 质疑对方

#### 案例分享：

1. 张大千祝酒故事

2. 不同表达，不一样的效果

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？

## 六、 客户投诉处理技巧

1. 正确认识客户投诉的作用
2. 投诉处理的基本原则
3. 投诉处理的七步骤
  - 迅速隔离客户
  - 仔细倾听，理解抱怨
  - 表示同情理解，安抚客户情绪
  - 分析原因，掌握客户真实需求
  - 提出公平化解方案
  - 获得认同，立即执行
  - 跟进实施，及时反馈