

金牌医护礼仪——提升医护人员服务礼仪素养

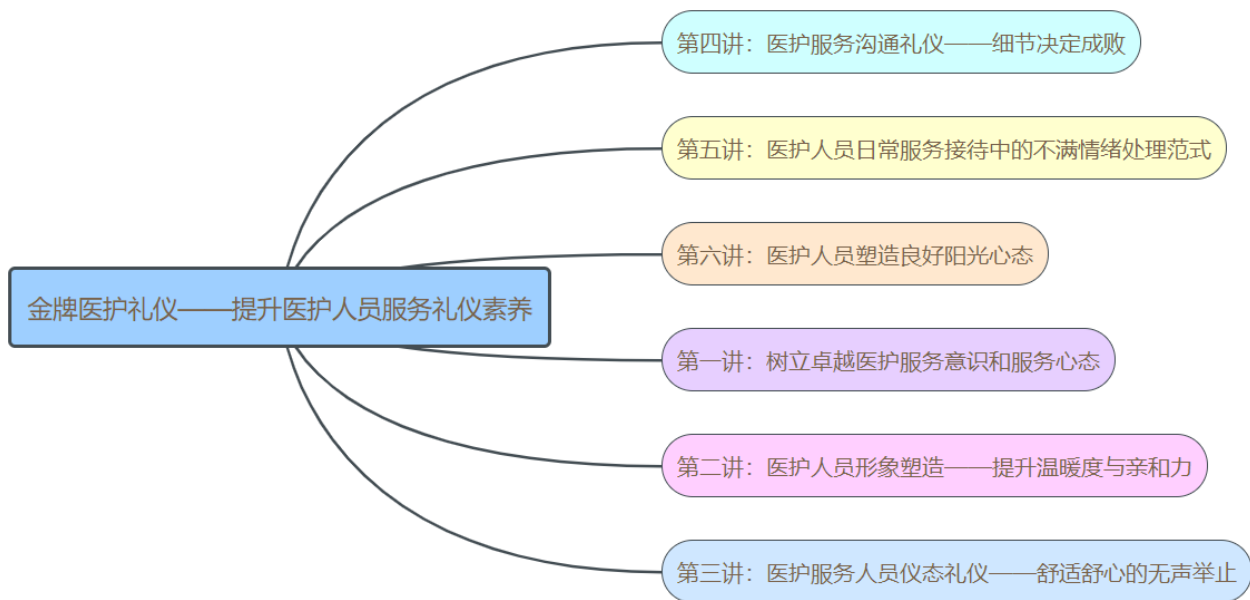
课程背景：

医院是社会的窗口，而医务礼仪不仅体现了个人修养、精神风貌和工作态度，也是医院树立良好口碑和品牌形象的重要因素，体现着医院的整体素质水平，是直接影响医疗服务质量、降低医疗纠纷发生率及提升患者满意度的关键因素。医院医务人员文雅健康的风姿、稳健适度的步伐、规范专业的操作、自然亲切的微笑、体贴关切的语言，将极大地影响患者，稳定患者的心态，激发患者的追求美好生活的欲望。这对于恢复患者的身心健康将产生无可替代的积极影响。

本课程将重点提升参训人员职业化形象以及医患咨询沟通等，提升参训人员整体职业素质，打造行业之美好形象，使我们的员工举手投足间真正能体现医院的形象，从而塑造医院的美誉度与顾客的满意度；使医患之间可以零障碍沟通，深得顾客的信赖与喜爱，为医院带来更大收益，为行业树立卓越的品牌形象！

课程收益：

1. 提升医院的品牌及核心竞争力
2. 树立医院专业而统一的患者服务形象
3. 掌握医患咨询沟通等服务接待礼仪
4. 提升参训人员整体职业素质，打造行业之美好形象
5. 获得医患信赖，树立行业卓越的品牌形象



课程时间：2天，6小时/天

课程对象：医院全员

课程方式：幽默授课+学员互动+案例分析+情景展示+实战演练

课程比例：基础礼仪知识讲授 30%+案例分析 20%+互动式体验 10%+实操演练 40%

课程大纲

第一讲：树立卓越医护服务意识和的心态

一、重新认识礼仪新概念

1. 礼仪的核心
2. 医护礼仪的作用及重要性
3. 医护人员角色定位

二、优秀医护人员的综合素质

1. 用心服务：假如我是一名患者
2. 主动服务：要做的正是对方正在想的
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：服务不是仅仅赚钱一份工资
5. 激情服务：抱怨投诉是必然的

三、医护服务礼仪的八大原则

1. 宽容原则
2. 敬人原则
3. 自律原则
4. 尊重原则
5. 适度原则
6. 真诚原则
7. 随俗原则
8. 平等原则

第二讲：医护人员形象塑造——提升温暖度与亲和力

一、如何提升医护人员亲和力——仪容礼仪

1. 仪容礼仪——医护人员职业形象打造

- 1) 印象管理，亲和力妆容塑造
- 2) 面部妆容打造注意事项
- 3) 发式、发型、发色职业要求
- 4) 面部、手部、皮肤的护理

2. 金牌商务人士仪容禁忌及注意事项

- 1) 香水使用技巧及禁忌
- 2) 体毛、面部毛发、指甲处理等注意事项
- 3) 口腔、身体异味处理等注意事项

二、医护人员形象塑造——仪表礼仪

1. 医护工作场合的着装原则

1) 职业医护人员着装的TOP原则

2. 女性医护人员的形象锻造

1) 医护职业着装的要求与禁忌

2) 岗位发型、妆面的要求与禁忌

3) 医护人员配饰:丝巾、耳饰、发网等佩戴原则

4) 医护人员皮鞋的穿着禁忌

3. 男性医护人员的形象锻造

1) 医护职业着装的要求与禁忌

2) 医护人员衬衫的穿着细节

3) 医护人员皮鞋的穿着禁忌

第三讲：医护服务人员仪态礼仪——舒适舒心的无声举止

一、医护服务人员仪态礼仪塑造——魅力无限

1. 面部目光礼仪

1) 善用您的“目光”

2) 把控目光的视线，三种注视部位及角度

3) 交谈时的目光注视时间及技巧

4) 友善和蔼目光练习法

2. 微笑的力量——人类最美语言

1) 微笑的好处

2) 微笑标准，真诚的语言

3) 实用微笑练习法

3. 洗耳恭听——医护人员的语音语调

1) 口有敬语、秒口生花

- 2) 语音语调、轻声细语不刺耳
- 3) 吐字清晰、注意场合
- 4) 练习发音及发声方法，字母法、打嘟法、咬苹果法等

二、医护人员手势礼仪——赢在指尖的优雅

- 1) 表示尊重的惯例与细节要求
- 2) 日常的手势禁忌
- 3) 清点人数礼仪
- 4) 邀请手势礼仪
- 5) 入座手势礼仪
- 6) 指示手势礼仪

三、医护人员的仪态礼仪塑造

1. 魅力站姿礼仪——你的站姿迎来是敌还是友

- 1) 女士的三种常用站姿及手位
- 2) 男士的三种常用站姿及手位
- 3) 身体复位站姿训练
- 4) 十一点站姿训练

2. 端庄坐姿礼仪——端庄大方是你的名片

- 1) 女士常用的五种坐姿
- 2) 男士常用的三种坐姿
- 3) 坐姿注意事项及禁忌

3. 气质走姿礼仪——沉稳踏实是你的代言词

- 1) 走姿的注意事项

2) 出行顺序及位置

4. 优雅蹲姿礼仪——优雅大气是学习榜样

1) 女士的两种蹲姿礼仪

2) 男士的蹲姿礼仪及注意事项

第四讲：医护服务沟通礼仪——细节决定成败

一、医护服务通讯沟通——未见其人，素养已现

1. 电话沟通礼仪

1) 医患沟通、咨询技巧

2) 电话沟通核心——通过电话增强顾客的信赖感

3) 电话沟通的语音、语调、语速、音量

4) 接听电话如何应答？

5) 拨打电话前的准备

6) 打出电话的注意事项和禁忌

7) 手机使用礼仪

2. 微信沟通礼仪

1) 微信头像、名称、签名

2) 微信发出时间

3) 微信发出和接收信息

4) 微信收发文件等注意事项

5) 最低效的开场白

6) 慎用微信表情，语音、视频等

7) 添加微信好友礼仪

8) 推荐微信好友或名片至他人

9) 随意拉人建群及朋友圈内容等

3. 教师邮件礼仪

- 1) 邮件收发礼仪及注意事项

二、医护人员沟通礼仪——医患沟通少烦恼

1. 人际沟通三大心理效应

- 1) 首因效应
- 2) 近因效应
- 3) 晕轮效应

2. 超级实用沟通技巧

- 1) 态度性技巧
- 2) 身体语言

3. 行为性技巧

- 1) 倾听技巧——倾听的五大层次
- 2) 倾听技巧——八种行为诀窍
- 3) 共情技巧——共情的三大方法

三、医护人员自我素养提升

1. 问候礼
2. 欠身礼
3. 鞠躬礼
4. 称谓礼
5. 介绍礼
6. 握手礼
7. 洗手礼

四、医护服务礼仪公共场合服务礼仪

1. 来访接待礼
2. 上下楼梯礼

3. 上下电梯礼
4. 位次排序礼
5. 接待敬茶礼
6. 物品递送礼
7. 签字礼仪
8. 迎送礼

第五讲：医护人员日常服务接待中的不满情绪处理范式

1. 了解情绪的秘密：发泄的是情绪还是事件本身
2. 表示重视与尊重：座位安排、特殊照料与尊敬情绪
3. 被接纳的情绪：接纳比公平更有效
4. 充分道歉：结果比讲道理更重要
5. 再次征求对方意见：权限之内提出解决方案
6. 化解领导出面的尴尬，理解与沟通
7. 积极主动给出解决方案
8. 跟踪服务：让对方成为“焦点”与家人

第六讲：医护人员塑造良好阳光心态

一、阳光心态七个方法

1. 改变态度
2. 享受过程
3. 活在当下
4. 接受与允许
5. 学会感恩

6. “天堂”、“地狱”由心态

7. 压力太大放一放

二、阳光心态高能量姿势

1. 先身体、后心理

2. 我快乐，因为我唱歌