

《医务人员仪容仪表、服务礼仪培训》

主讲：蒲黄

【课程背景】

患者对医院的最初印象来自医务工作者的仪容仪表，它是医院服务礼仪的首席要素，是医务工作者综合素质的集中体现，是医院管理水平和服务水平的真实反映。

本次培训用 80 余幅专业示例图片以及 20 多个典型案例与学员充分互动，生动地向大家分享“服务礼仪”是良好工作的重要因素，是个人综合能力提升的前提。

真正优雅高素质的礼仪来自医务工作者的内心状态，对患者、对工作的态度反应在自身礼仪上，同时又体现出你对患者、对自己的双重尊重。

【课程收益】

- 通过参与、体验互动案例，让学员了解仪容仪表的每一个细节，便于在医疗工作服务中执行；
- 通过工作中常用的行为、社交培训，让员工养成了礼仪的习惯，提高接人待物、服务患者的档次；
- 学员直观、详细地学会微笑服务，体会双重尊重；
- 学员领悟医务人员使命感、价值观，弘扬医院文化；

【课程特色】 案例分享、集体互动、研讨点评、情景模拟、角色扮演、引导启发。

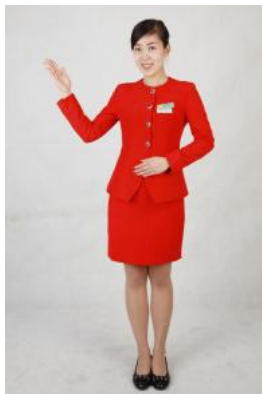
【课程对象】 全体医务工作者

【课程时间】 1 天（6 小时）

【课程大纲】

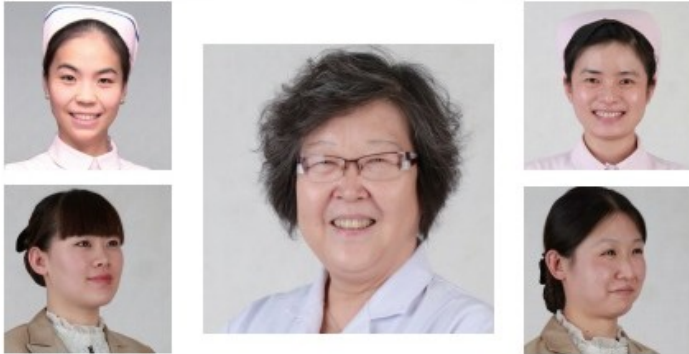
一、医院服务礼仪的概念与内容：

1. 什么是服务礼仪？



2. 注重仪容仪表的 4 个意义：

- 图片案例：《医务工作者的微笑》分享；



- “十全十美的微笑”的启示：三个“展示”,两个“诠释”的含义；
- 双重尊重的含义：
- 如何教会员工“三笑”？
- 尊重地笑+感恩的笑+感动的笑

二、仪容仪表“从头开始”：（28幅专业示例图片点评与讲解）

1. 头部、面部注意细节：
 2. 头发注意细节：
 3. 手及手指注意细节：
 4. 工作服装注意细节：
 5. 首饰注意细节：
 6. 工作姿势注意细节：
- 互动游戏：《礼仪站姿游戏》



- 游戏启示：站姿的位置、距离、部位细节的选择与效果比对。

三、服务礼仪“交流篇”：

1. 目光交流注意细节：

- 互动案例：《对视游戏》



- 案例启示：关注、注视、倾听与尊重患者；
“许可空间”大小三角法则；



社交礼仪中的眼神运用。

2.交流语气注意细节：

- 互动案例：《有话好好说》《接电话》



- 案例启示：忌讳用语的负面结果；
语调运用不当与理解误解；

四、服务礼仪“行动篇”：

- 1.为患者让路礼仪注意细节：
- 2.音量控制注意细节：
- 3.公共场合注意细节：

- 案例游戏《坐电梯》多人参加



- 案例启示：礼节礼貌与文化素养；
- 案例游戏《握手与递名片》



- 案例启示：眼神表情、尊重的次序、地位身份、民俗文化；
- 4.职场站姿坐姿注意细节：（30幅专业示例图片点评与讲解）
- 男士三种站姿示例：



- 女士礼仪站姿示例：



- 错误站姿示例：
- 坐姿要优美挺拔。



五、服务礼仪“精神面貌篇”：

六、服务礼仪“素质篇”：

- 1.应答礼仪注意细节：
 - 2.接人待物礼仪注意细节：
 - 3.乘车就餐礼仪注意细节：
- 案例分享：《法国的早餐》



4.开会培训礼仪注意细节：

七、服务礼仪“状态篇”：

- 案例分享：《迷迷糊糊》
- 案例启示：不要把生活琐事带到工作中，如果身体不允许就避免接触患者；

八、服务礼仪“态度篇”：

1.服务态度注意细节：

- 案例分享：《扫兴》
- 案例启示：良言一句三冬暖，恶语一句六月寒。

九、服务礼仪“语言技巧篇”：

1.不该说的话：

- 案例分享：《心痛》《惹祸的嘴》
- 案例启示：语言可以是止痛泵，也可以是刀子。

2.必须说的话：

- 案例分享：《100%》
- 案例启示：永远不要说不知道，那样患者会怀疑你的态度；告知问题，有一项做到不出问题。

3.正话反说：

- 案例分享：《讨厌的开水壶》
- 案例启示：职场中如何化解矛盾，缓和矛盾，变坏事为好事。

4.反话正说：

- 互动游戏：《口吐莲花》
- 游戏启示：对客服务过程中暖词与冷词的区分与应用；

十、医务工作者的《工作行为准则》；