

《高端医疗服务机构场景式服务能力提升实训》

【课程时间】1-2天（6小时/天）

【课程对象】大型医院、疗养院、整形医院、养生会所等医护人员与管理人员

【课程方式】理论讲授+互动训练+情景模拟演练+工具测试+案例分析

【课程特色】

- “学中做，做中觉”为主旨的体验式内训课堂，让培训更加落地；
- 课堂气氛轻松活跃，团队性、互动性、参与性让学习更加新鲜、快乐、高效；
- 命题式情景模拟演练与针对性训练，深度巩固和强化学习成果。

【课程提纲】

一、医护人员的“职业化”服务素养

- 1、 新时代新要求对医护人员的新挑战
- 2、 医护人员的服务场景解读与职业化要求
 - A、 服务理念
 - B、 服务意识
 - C、 服务心态
 - D、 情绪素养
 - E、 职业道德

二、医护人员的“职业化”服务形象

- 1、 营造“第一印象”，破除“刻板印象”
- 2、 医护人员的形象礼仪
- 3、 医护人员的表情礼仪训练
- 4、 医护人员的眼神礼仪训练
- 5、 医护人员的微笑礼仪训练

三、医护人员的“职业化”服务用语

- 1、 医护人员服务用语的基本要求
- 2、 医护人员的服务禁语与范例
- 3、 医护人员的十大类文明用语训练
 - A、 问候类
 - B、 迎送类
 - C、 应答类
 - D、 征询类
 - E、 请托类
 - F、 致谢类
 - G、 道歉类

- H、 祝贺类
- I、 推托类
- J、 赞赏类

四、 医护人员的“职业化”服务行为

- 1、 科室礼仪
 - A、 寒暄问候
 - B、 出入科室
 - C、 偶遇领导
 - D、 跨部门沟通
- 2、 场景式服务礼仪训练
 - A、 服务场景与服务流程梳理
 - B、 各科室服务接待流程模拟演练与针对性训练
 - C、 场景式服务中的通用礼仪训练
 - ◇ 仪态礼仪
 - ◇ 手势礼仪
 - ◇ 迎送礼仪
 - ◇ 解答咨询
 - ◇ 引领陪同
 - ◇ 递接礼仪
 - ◇ 介绍礼仪
 - ◇ 握手礼仪
 - ◇ 名片礼仪

五、 医护人员的“职业化”沟通技巧

- 1、 正确认识与病患及家属的服务与沟通
 - A、 医护人员的服务范围
 - B、 医护人员对病患及家属的五大服务原则
 - C、 阻碍医护人员与病患及家属沟通的因素
 - D、 中国式沟通的特点
 - E、 沟通的本质
- 2、 职业化沟通技巧预防医患沟通冲突
 - A、 尊重对方
 - B、 恰当提问
 - C、 专业倾听
 - D、 准确表达
 - E、 有效反馈
 - F、 适当赞美
- 3、 认知疑难问题产生的原因
 - A、 病患及家属对医疗项目资料及相关药品的投诉
 - ◇ 价格与计价不符或价格比其它超市高

- ◇ 医疗项目资料及相关药品品质质量存在问题
- ◇ 相关药品过期
- ◇ 与标示不符 (海报、医疗项目资料及相关药品外包装不清楚)
- ◇ 缺货

B、病患及家属对服务的投诉

- ◇ 医护人员态度不佳
- ◇ 医院效率过低
- ◇ 服务项目或医疗资源不足
- ◇ 现有服务作业不当
- ◇ 缺少人文关怀
- ◇ 安全问题 (意识事故的发生和环境卫生不良)

4、处理患者及家属抱怨与投诉的实施步骤与方法要点

- A、七大步骤先解决心情再解决事情**
- B、非暴力沟通的步骤**
- C、同理心沟通的应用**
- D、专业道歉的方法**
- E、谈判技巧的使用**