

# 医护人员服务接待礼仪

## 【课程时间】

1 天 (6 个小时/天)

## 【课程对象】

医疗行业医护人员

## 【课程方式】

理论讲授 20% + 互动训练 40% + 案例分析与演练 30% + 现场答疑 10%

## 【课程特色】

- Ø 体验式内训课堂，真实情景模拟演练，帮助学员及时消化理论知识掌握技巧；
- Ø 课堂气氛轻松活跃，现场及时解答实际疑难，让学习更加快乐有效；
- Ø 实际案例讨论分析，巩固学员学习成果并加深记忆。

## 【课程提纲】

### 一、医护人员的形象礼仪规范

- 1、医护人员的印象管理
- 2、工作场合着装原则
- 3、女性医护人员形象
  - A、 着装要求与禁忌
  - B、 岗位发型、妆面的要求与禁忌
  - C、 \*饰佩戴要求

#### 4、男性医护人员形象

##### A、 着装要求与禁忌

##### B、 关注细节（体味、鼻毛、指甲、头发）

### 二、 医护人员的行为举止规范与服务接待礼仪

#### 1、 医护人员的站姿与坐姿

##### A、 标准站姿规范

###### a) 男士的标准站姿与禁忌

###### b) 女士的标准站姿与禁忌

###### c) 女士的动与静

##### B、 标准坐姿规范

###### a) 男士的标准坐姿

###### b) 女士的标准坐姿与技巧

###### c) 坐姿的常规禁忌

###### d) 关于二郎腿

#### 2、 服务接待中的讲解与示意规范

##### A、 肢体语言

##### B、 语言处理

##### C、 表情控制

#### 3、 专业的手势（引领、指人、指物）

##### A、 表示尊重的惯例与细节要求

##### B、 日常的手势禁忌

- C、适当借助工具
- 4、标准取物姿势
  - A、高、低处取物要求
  - B、标准蹲姿规范
- 5、递送物品的规范
  - A、递送的尊重技巧
  - B、书本、单据、纸张等的递送
  - C、尖锐物品递送禁忌
  - D、茶杯、水杯的递送要求
  - E、递送名片的规范与禁忌
- 6、标准迎送的技巧
- 7、掌控好你的“脸面”
  - A、视线的安全距离把控
  - B、尊重的眼神——你的眼睛会说话
  - C、标准的微笑——抓住对方的心
- 8、电梯的服务礼仪
  - A、进出电梯
  - B、电梯内的位置安排
  - C、电梯内的交谈与话题把控
- 9、替他人做介绍的规范与顺序
- 10、握手的礼仪
  - A、握手的时机与规范

## B、握手的禁忌

11、座次礼仪（医生办公室、会客厅、会议室）

12、乘车礼仪

A、公务车/救护车

B、私家车

C、出租车

## 三、医护人员的服务接待用语规范

1、问候用语

2、迎送用语

3、请托用语

4、致谢用语

5、征询用语

6、应答用语

7、赞赏用语

8、祝贺用语

9、推托用语

10、道歉用语

## 四、医护人员日常服务接待中的不满情绪处理范式

1、表示重视与尊重：座位安排、饮用品与赞美的神奇魔力

2、让对方尽情发泄：记录的辅助效应

3、充分道歉：结果比讲道理更重要

- 4、 收集信息：了解问题所在，再次宣泄愤怒
- 5、 再次征求对方意见：权限之内提出解决方案
- 6、 伺机搬出“权威”——“找你们领导来！”
- 7、 跟踪服务：让对方成为“焦点”与家人