

# 《医院导诊服务礼仪培训》大纲

培训师：张敏

## 培训背景：

当前医疗行业的竞争，包含了医疗软实力竞争与硬实力的竞争两个方面。随着医疗模式的转变，医疗体制改革的不断深入，“以人为本”的护理理念正逐渐普及。服务质量的提高，不仅包括了为患者提供娴熟的业务技术，还包括了更加广泛的优质服务内涵。

接待咨询及窗口服务人员在医院中与客户接触相当频繁，其良好的仪表、优雅的风范、恰当礼貌的用语可以给人端庄、纯洁、文明的印象，同时也可折射出整个医院的精神风貌以及医疗服务质量的好坏。医院员工的形象一定程度上代表了医院的整体形象，因此讲究礼仪，注重职业素养在现代全新的品牌营销中有着重要意义。

## 课程目标：

- 1 树立医院专业而统一的企业形象；
- 2 提升医院的品牌及核心竞争力；
- 3 良好的员工形象提升组织内人员的荣誉感，增加工作绩效；
- 4 良好的服务形象提升医护人员与客户的关系，创造医院效益。
- 5 创建独有的企业品牌文化，打造独树一帜的极致客户体验。

## 部分课程简介：

### 第一部分 医院品牌与职业形象塑造

第一讲：医疗市场竞争与医院形象策划

第二讲：医院形象的六个内容

1 员工形象

2 管理者形象

3 技术形象

4 服务形象

5 环境形象

6 产品形象

第三讲：医院形象塑造三大系统

1 理念识别系统——舒适、快乐

2 行为识别系统——管理行为、员工行为

3 视觉识别系统——色彩、标识、职业服装

第四讲：医院形象塑造的实施

1 行为礼仪管理模式及运作

2 考核制度及标准

### 第二部分 工作人员形象塑造与服务礼仪训练

第一讲：医务人员的职业仪容仪表修饰

- 1 各岗位工作着装
- 2 各岗位发式、发型，发饰
- 3 各岗位妆容要求
- 4 佩戴胸卡
- 5 工作鞋
- 6 佩戴饰品或装饰
- 7 进出病区的着装

## 第二讲：医务人员的职业仪态训练

- 1 工作人员的举止要求：轻稳准原则
- 2 站姿与鞠躬礼的要领与训练
- 3 坐姿、引导入座的要领与训练
- 4 工作走姿及步态要领与训练
- 5 蹲姿服务的要领与训练
- 6 目光凝视规范与视线控制
- 7 递物、接物、手势的运用要领示范与训练
- 8 举止礼仪的难点与培养良好举止礼仪途径

## 第三讲：医务人员职业谈吐训练

### 一、职业语言

- 1 声音与语言
- 2 学会礼貌的发声方法

### 二、职业风度

- 1 态度诚恳大方

2 语气亲切自然

3 表达得体准确

### 三、职能部门接待用语

#### (一) 基本服务用语

1 十字礼貌用语

2 称呼用语

3 接待用语

4 电话用语

5 公共用语

#### (二) 岗位服务用语

1 导医台服务敬语

2 挂号收费处服务敬语

3 住院部服务敬语

#### (三) 辅助科室服务敬语

1 药房服务敬语

2 检验窗口服务用语

3 抽血服务敬语

4 化验室、心电图室服务敬语

#### (四) 临床科室服务敬语

1 门诊医生服务敬语

2 手术医生服务敬语

3 住院部医生服务敬语

## (五) 护理人员服务敬语

- 1 门诊护理人员服务敬语
- 2 注射室服务敬语
- 3 输液室服务敬语
- 4 手术室护理人员服务敬语
- 5 住院护理人员服务敬语

## (六) 后勤服务用语

- 1 保洁员服务敬语
- 2 保安服务敬语
- 1 仪容仪表——美丽而深刻
- 2 真诚微笑——发自内心和享受其中
- 3 身体语言——习惯而自然
- 4 期待眼神——真诚和信任
- 5 自信坚强——让对方信任解决问题的能力

案例：医院里“微笑的力量”

## 第四讲：医患沟通技巧

- 一、医患沟通的重要性
- 二、医患沟通的基本原则
- 1 树立真心为客户服务的理念
- 2 主动、热情、诚恳、耐心
- 3 理解对方、站在对方角度思考问题
- 4 注意多渠道和沟通技巧的使用

5 把握说话内容，多言和慎言相结合

### 三、医患沟通技巧

1 医患沟通的三言四心

2 医患间的非语言沟通

3 医患间的语言沟通

4 听的技巧

5 说的技巧

6 注意肢体语言

### 第五讲：职能部门接待礼仪

1 寒暄、介绍礼仪

2 握手礼仪

3 医院引导与指引

4 正确的请、让、送实操训练及操作

5 告辞、送别的礼节、礼貌及操作

### 第六讲：职能部门电话礼仪以及线上交流礼仪

### 第七讲：医务人员服务礼仪培训阶段考核及评估