

《医护礼仪实训课程》

—— 打造企业形象，提升个人工作魅力

【课程收益】

- ◆提升医护人员服务素质，塑造企业服务品牌。
- ◆掌握高规格的医护礼仪，具体包括仪容仪表要求、服饰要求、仪态要求、语言要求等。
- ◆通过培训让学员真正成为一名知礼懂礼之人，实现个人和企业，从形象到素质的全面提升。
- ◆帮助医疗行业提高医护服务水平改善服务质量。
- ◆帮助医疗行业创造更好的经济效益和社会效益。

【课程对象】 适用于医生、护士等

【课程大纲】

模块一：医护礼仪——认识篇

- 一、 为什么要讲礼？
- 二、 礼仪的本质是什么？
- 三、 礼仪的分类
- 四、 礼仪能改变什么？
- 五、 礼仪带来的效应

模块二：医护礼仪——形象篇

- 壹、 医护人员工作中的面部修饰
- 二、 医护人员工作中的发型要求
- 参、 医护人员工作中的肢体美化
- 四、 医护人员工作中的妆面要求

模块三：医护礼仪——行为篇

- 壹、 医护人员工作中的表情运用
- 贰、 医护人员工作中的站姿规范及禁忌
- 参、 医护人员工作中的行姿规范及禁忌
- 四、 医护人员工作中的蹲姿规范及禁忌

- 伍、 医护人员工作中的坐姿规范及禁忌
- 六、 医护人员工作中的手势规范及禁忌

模块四：医护礼仪——语言篇

- 壹、 医护人员工作中的礼貌用语规范
- 贰、 医护人员工作中的文明用语规范
- 参、 医护人员工作中的行业术语规范
- 肆、 医护人员工作中的书面用语规范
- 伍、 医护人员工作中的电话用语规范

模块五：医护礼仪——常用礼仪

- 一、 称谓礼仪
- 二、 问候礼仪
- 三、 握手礼仪
- 四、 介绍礼仪
- 五、 引领礼仪
- 六、 位次礼仪