

医疗美容整形医院优质全面服务礼仪培训

主讲：潘海丹



潘老师高级礼仪培训讲师

中国礼仪研究院院长

国际注册高级礼仪培训师

被河南省教育厅评为职业礼仪全国优秀

辅导教师

国际流行舞大赛决赛冠军

太平洋航空航天飞行公司执行 CEO

潘老师一站式礼仪教育创始人

百家城市文明建设礼仪顾问

女性学院特邀礼仪顾问

儿童礼仪教师礼仪品格教育产品课程的

研发和推广的专业儿童行为教育专家

.....

潘老师上门培训根据企业具体需求制定可行性方案，潘老师服务礼仪培训一切只为了效果的培训，潘老师对落地效果服务的礼仪培训讲师！

“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是服务服务的宗旨；真正做到“以客户为中心”，服务贵在“深入人心”，既要将服务的理念牢固树立在自己的内心深处，又要深入到客户内心世界中，真正把握客户的需求，而不是仅做表面文章。正确地理解客户的需求，客户没想到的我们要提前想到，用真心实意换取客户的认可和信任。职业形象是外在的，职业素质才是内在的，服务接待礼仪与客户服务意识课程从客服人员的服务意识上改变，树立服务意识，打造阳

光心态，在服务工作中充分认识自己，能够以恰当的方式与他人沟通，把良好的形象和优质服务结合起来，能够在同业竞争中脱颖而出。

二、课程对象：

医疗美容、整形医院导医、收银、咨询、护士、芳香美疗师等

三、课程收益

1，提升医院整体形象，树立行业品牌。深刻理解客户服务的重要性，并树立积极、主动的服务意识；，

2，了解怎样通过简单的仪容仪表修饰、优雅得体的仪态来表现自我，3，塑造专业的职业形象，给人留下好的第一印象；

4，掌握建立良好人际关系的秘诀以及基本的沟通技巧，从而营造优良的服务氛围，全面提升服务质量；，

5，从细节着手，全面掌握在接待业主的过程中所要注意的各项细节，从细微之处体现您对他人的尊重；

6，提升个人素质，全面提升企业形象。

四、课程时间：3天

五、授课方式

1、讲授加互动

讲师讲授的过程中大量运用案例，并且课程互动性很高，讲师和学员积极互动，紧紧地把教学内容与实践能力相结合，风趣轻松，将理论知识演绎得生动易懂，，增加了课程的实践强，为学员提供切

实可行的工作指导；

2、增强学员的团队协作力

讲授在讲授的过程中极为重视和学员之间的互动交流，为了学习效果会让学员分组进行比赛练习，在做小组展示练习或者是互动游戏的过程中会无形中增强学员的团队协作力。

六、课程内容

第一讲：医务人员服务心态培养

一、什么是优质客户服务

二、优质客户服务的价值

打造服务利润链

深刻理解客户关系

深刻理解客户服务

三、服务中的现存问题

不会“说话”

不会微笑

只顾工作，不会服务

不会道歉，“解释”置前

缺乏“一视同仁”

四、客户服务就是做细节、做小事、做人际关系

五、树立服务意识、热爱服务工作

你有正确的客户服务意识吗

工作、服务与人生

你是在为自己的工作

六、客户服务的成功者与失败者

第二讲：医患沟通技巧

一、服务中沟通的作用

二、看对象讲沟通

三、影响沟通效果的三大因素

内容；

声音、肢体语言；

态度、情绪信心

四、语言要求

注意交流的内容、形式

夸赞要恰到好处

谈吐要有度

善于互动、引导话题

五、提问技巧训练

开放式提问训练；

封闭提问训练；

六、关心技巧训练

七、聆听技巧训练

您会和患者说话吗？

第三讲：医患冲突处理

一、患者抱怨投诉心理分析

产生不满、抱怨、投诉的原因

患者投诉的影响

有效处理患者投诉的益处

二、患者抱怨投诉的处理技巧

处理投诉的要诀：先处理感情，再处理事情

错误处理患者抱怨的方式

影响处理患者不满抱怨投诉效果的因素

患者抱怨及投诉处理的步骤

患者抱怨投诉处理细节

第四讲：优质服务技巧——打造专业的职业形像

一、职业形象中的仪容——培养职业亲和力的技巧

1.首应效应——这是一个两分钟的世界

2.仪容仪表的基础

3.修面：男士魅力的亮点！

4.化妆：女士职业形象的标志！

二、现场演练——职业淡妆的步骤 / 职业淡妆的技巧（针对不同脸

型、眉形、眼形） / 学员化妆练习和现场点评

5.职业人士的发型要求

案例分享：服装与发型的错误搭配点评