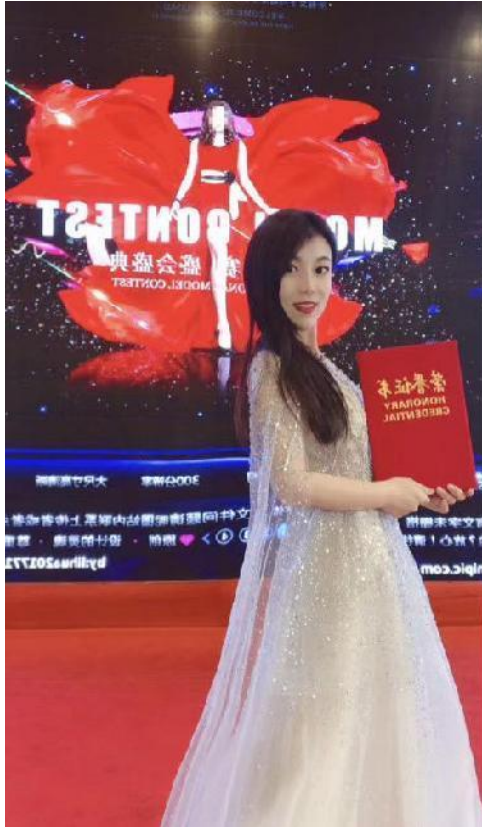


最美白衣天使——医务人员最全服务礼仪培训大纲

主讲：潘老师



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！

针对当前医疗行业竞争的日益激烈，帮助医院医务人员提升个人形象与职业素养，通过良好的礼仪素养来服务病患提高病患满意度，提升医院整体形象，树立行业品牌。

医务人员服务礼仪培训课程介绍

课程主题：医务人员服务礼仪培训

课程时间：3天

课程对象：医院医师、护士、导医、行政后勤人员等所有医院工作人员。

课程收益：

- 1 树立医院专业而统一的患者服务形象；
- 2 提升医院的品牌及核心竞争力；
- 3 良好的医护人员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。

课程背景：

- 1、社会公众如何认知一所医院

人际知觉的形成与第一印象：

外表、态度、服饰、发型、微笑、神情、视线、姿势、鞠躬、手势——注意率 55%

声音、谈吐悦耳的声音、问候、言语措辞——注意率 38%

业务相关知识——注意率 7%

2、社会公众如何评价一所医院或一位职业人

两个尺度：美誉度——道德、知识（技术）、社会

知名度——口碑、广告

由此可见，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。

窗口服务人员在医院中与患者接触相当频繁，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，注重仪表在现代全新的护理理念中有着重要意义。

医务人员服务礼仪培训课程大纲

第一部分医院形象塑造

第一讲：医疗市场竞争与医院形象策划

5 公立、民营医院竞争格局

6 竞争核心

7 竞争重点——服务

8 竞争引发医院的形象策划

9 关于“以人为本”“人性化”关怀

第二讲：医院发展的三个阶段

10 服务立院

11 科技强院

12 百年品牌

第三讲：现代医院的功能及特征

13 功能：香港——满足社会人群健康消费的需求

14 特征：核心医疗技术+人文关怀=现代医院

第四讲：医院形象的六个内容

15 员工形象

16 管理者形象

17 技术形象

18 服务形象

19 环境形象

20 产品形象

第五讲：医院形象塑造三大系统

21 理念识别系统——舒适、快乐

22 行为识别系统——管理行为、员工行为 23 视觉识别系统——色彩、标识、职业服装 第六讲：医院形象塑造的实施

24 管理模式及运作

25 硬件、软件的开发和补充

第二部分医院医务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

26 着装

27 发饰、发型

28 戴燕尾帽的发型、发饰

29 戴圆筒帽的发型

30 戴口罩

31 佩戴胸卡

32 工作鞋

33 佩戴饰品或装饰

34 进出病区的便装

35 淡妆上岗

第二讲：医务人员的职业仪态训练

36 医务人员的举止要求：轻稳正原则 37 站姿的要领与训练

38 坐姿、鞠躬的要领与训练

39 走姿的要领与训练

40 蹲姿的要领与训练

41 目光凝视规范与视线控制

42 递物、接物、手势的运用要领示范与训练 43 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

44 声音与语言

45 学会科学的发声方法

二、职业风度

46 态度诚恳大方

47 语气亲切自然

48 表达得体准确

案例 1：入院

案例 2：发药

案例 3：催款

第三讲、职能部门接待用语

(一) 基本服务用语

49 十字礼貌用语

50 称呼用语

51 接待用语

52 电话用语

53 公共用语

(二) 岗位服务用语

54 导医台服务敬语

55 挂号收费处服务敬语

56 住院部服务敬语

三) 辅助科室服务敬语

57 药房服务敬语

58 检验窗口服务用语

59 检验科服务敬语

60 放射科服务敬语

61 彩超室、心电图室服务敬语

(四) 临床科室服务敬语

62 急诊科医生服务敬语

63 门诊医生服务敬语

64 门诊手术医生服务敬语

65 住院部医生服务敬语

(五) 护理人员服务敬语

66 门诊护理人员服务敬语

67 注射室服务敬语

68 输液室服务敬语

69 微波治疗室服务敬语

70 手术室护理人员服务敬语

71 住院护理人员服务敬语

(六) 后勤服务用语

72 电梯员服务敬语

73 保洁员服务敬语

74 保安服务敬语

第四讲：微笑服务礼仪训练

75 仪容仪表——美丽而深刻

76 真诚微笑——发自内心和享受其中 77 身体语言——习
惯而自然

78 期待眼神——真诚和信任

79 自信坚强——让对方信任解决问题的能力 案例：广州亚
运会“微笑姐”

第五讲：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

80 树立真心为患者服务的理念 81 主动、热情、诚恳、耐心

82 理解对方、站在对方角度思考问题 83 注意多渠道和沟通技巧的使用

84 把握说话内容，多言和慎言相结合

三、医患沟通技巧

85 医患沟通的三言四心

86 医患间的非语言沟通

87 医患间的语言沟通

88 听的技巧

89 说的技巧

90 注意肢体语言

第六讲：职能部门接待礼仪

91 寒暄、介绍礼仪

92 握手礼仪

93 医院引导与指引

94 正确的请、让、送实操训练及操作 95 告辞、送别的礼节、礼貌及操作 第六讲：职能部门电话礼仪

96 接电话时的笑容和姿势

97 主动友好、自报家门

98 用语文雅、口气温和、注意语音语调 99 说话简明，节

约时间

100 迟接电话须表歉意

101 电话语气要委婉

102 与同事通话避免使用昵称 103 分清对象，轻放电话

讨论、分享：在学习中找到乐趣

第七讲：医务人员服务礼仪培训总结