

医院服务意识及服务沟通

授课讲师：何慧

■ 培训目的及意义(Meaning)

患者第一、服务至上是当今医疗行业经营的精髓，尤其对于医疗行业而言，对服务品质的要求更高。没有统一的高品质医护礼仪，必将对医院口碑造成影响。因此，优质的五星级医护服务成为医疗行业走向卓越的根本。

本课程将通过金牌医护礼仪的几大模块，重点提升参训人员职业化行为以及医患咨询沟通等，提升参训人员整体职业素质，打造行业之美好形象，使我们的员工举手投足间真正能体现医院的形象，从而塑造医院的美誉度与顾客的满意度；使医患之间可以零障碍沟通深得顾客的信赖与喜爱，为医院带来更大收益，为行业树立卓越的品牌形象！

■ 课程效果 (Effect)

- 1、认知金牌服务品质的内涵
- 2、运用医护礼仪技巧进行患者服务及沟通
- 3、整体提升服务沟通意识，快速解决潜在医患矛盾冲突

课程对象 (Object) 医护相关人员

培训方法(Methods) 结合成人的学习特点和喜欢的学习方式，讲师采用讲学互动、团队竞赛、小组分享等

培训时限(Time) 6小时/天 共 1天

课程主体内容 (Main points)

培训课程模块	培训课程单元内容	培训模式与目标以及工具说明
第一节： 高品质服务的基石——服务意识锻造	 <p>课程模型——何慧老师</p>	培训模式与目标以及工具说明 课程目标： 在全院的不同岗位中，如何提升自己的服务能力，规范服务礼仪，从“动能”也就是学员的价值点为基础，进行挖掘和调整。

	<p>课程团队游戏导入</p> <p>一、头脑风暴：你眼中的高品质服务体验</p> <p>二、案例分享：《这是一个变化的世界》</p> <p>三、理论知识导入</p> <p>1、服务是企业生存的命脉</p> <p>1) 可怕的服务循环图</p> <p>2) 医疗行业客户流失数据分析</p> <p>3) 医疗行业客户的心理诉求</p> <p>2、服务的金字塔模型</p> <p>3、何为现代化精细服务</p> <p>案例分享：《超级VIP之旅》</p> <p>四、专业化服务技巧训练</p> <p>1、服务对于我的意义和价值</p> <p>2、精细化服务讨论总结</p> <p>3、技巧训练：我所经历的一次难忘的服务</p> <p>五、聚焦服务核心竞争力</p> <p>测评工具：根据自己在医院中的服务对象，怎样聚焦核心竞争力？提高服务品质？</p> <p>六、课程成果分享及阶段性总结</p>	
<p>第二章节： 优质服务待客礼仪实操、练习</p>	<p>一、医院形象塑造三大系统</p> <p>1、舒适、快乐——理念识别系统</p> <p>2、管理行为、员工行为——行为识别系统</p> <p>3、视觉识别系统——色彩、标识、职业服装</p> <p>自检自查：我的状态如何</p> <p>二、医务人员形象塑造与服务礼仪训练</p> <p>1、医务人员的职业仪容仪表修饰、着装</p> <p>2、发饰、发型</p> <p>3、戴燕尾帽的发型、发饰</p> <p>4、佩戴胸卡、工作鞋、佩戴装饰、部分部门带妆上岗</p> <p>工具导入：自我形象10+1检测表</p> <p>三、医务人员的职业仪态训练</p> <p>1、医务人员的举止要求：轻稳正原则</p> <p>2、站、坐、行、蹲的要领与训练</p> <p>3、目光凝视规范与视线控制</p> <p>四、医务人员的接待礼仪</p> <p>1、进行正确称呼的礼仪细节</p> <p>2、名片介绍细节</p> <p>3、递物、接物、手势的运用要领示范与训练</p> <p>接待练习：根据医院场景进行模拟练习</p>	<p>课程目标： 通过培训使医务人员系统的学习礼仪知识，把礼仪与工作相结合，从细微中出发，服务好每一个到来的病患及病患的家属。</p>
<p>第三章节： 医务人员沟通的</p>	<p>如何减少工作中的沟通成本？如何快速走进他人的心门？如何快速帮客户处理问题……这一切问题的答案都要从对话源头开</p>	

亲和力表达及问题解决技巧

始梳理

一、 沟通的定义

视频：这是真正有效沟通吗？

二、 实际工作中我遇到的问题是？

讨论：我们在工作当中实际遇到的问题有哪些？

二、 沟通的框架模型

练习：如何在沟通中建立此框架

四、 如何拉近与客户的关系——听的技巧

- 1、聆听寻找客户心理诉求
- 1) 服务倾听的那些事：案例分析
- 2) 服务倾听中常见障碍

五、 如何让来访者畅所欲言——问的诀窍

- 1) 好问题成就好人生
- 2) 问话技巧模拟练习

六、 如何让来访者更喜欢——说的技巧

- 1) 引导患者的话术技巧
- 2) 如何一句话处理反对意见
- 3) 如何一句话同频同理心

实战练习：根据电话服务的实际场景进行拆分式练习，分别进行“听”“说”“问”不同情境的实战演练：医院投诉是好事还是坏事？讨论：对于医院和个人的价值点在哪里？

七、 快速处理患者情绪的 234 降火法

- 1) 如何进行快速感谢拉近距离
- 2) 用行动引导成统一战线
- 3) 表决心与患者共同面对

综合练习：根据医院实际情况进行模拟演练

八、 医务人员职业谈吐训练

- 1、职业语言：声音与语言
- 2、职业风度 态度诚恳大方
- 3、表达得体准确

课堂练习：入院 1 案例；发药 2 案例；催款 3 案例

九、 职能部门接待用语——各岗位

- 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
- 4、药房及检验窗口服务用语
- 5、彩超室、心电图室服务敬语
- 6、住院部医生服务敬语
- 7、护理人员服务敬语

案例示范及作业布置：课堂中标准模板展示给大家，每个部门现场进行自己部门的常用敬语整理及练习（本部门十大常用敬语整理、练习方式解说、督促检查方式解说）

第四章： 场景实操&结训	<ol style="list-style-type: none">1、以“话剧”方式进行 1 天内容综合演练考评2、针对课程中的细节进行提问答疑3、所有章节总结回顾4、行动方案：学习内化5、合影留念及 PK 奖励	课程目标： 总结回顾所有章节内容；制定行动方案强化学习效果
课程结束		