

# 医护人员职业化素养与服务礼仪

培训老师：唐黛琳

## 培训对象

医院医生、护士、导诊等医院相关人员等

## 课程时间

1天（6小时）

## 授课方式

理论讲授+实战演练+案例讨论+培训游戏+经验分享+现场答疑

## 课程收益——四大职场竞争力

- **职业规划力**：掌握职业生涯发展规划方法，建立职业发展目标，促进行动学习力
- **素养提升力**：掌握职业化素养新理念，全面提升个人职业综合能力
- **职业形象力**：仪由外表，掌握全新的职业形象塑造方法，提升个人及医院形象力
- **服务接待力**：以礼服人，掌握全面的服务接待礼仪规范，展现专业服务水准

## 课程大纲：

### 第一章 如何提升职业化素养？

导入：你选择这份职业的初心是什么？对于未来的职业发展有什么打算或规划？

一、 为什么要重视职业发展规划？

案例：三个砌墙工人

## 二、 如何做好职业发展规划？

(一) 职业生涯自我规划五步法

(二) 高素质员工职业生涯规划的新理念

1. 低不“就”则高不“成”，拒绝眼高手低
2. 厚积薄发，修炼内功，提升职业竞争力
3. 骑驴找马的人，也不该虐待驴——做好现在的工作
4. 用演主角的态度去演配角，建立积极工作心态
5. 案例：阿里巴巴童文红从前台逆袭到总裁的启发

## 三、 什么是职业化？如何将自己职业化？

(一) 职业形象：看起来像干那一行的样子

(二) 专业知识：听起来像干那一行的样子

(三) 工作态度：做起来像干那一行的样子

(四) 文化理念：想起来要像干那一行的样子

## 四、 职业化素养提升的八项修炼

(一) 有独一无二的核心竞争力

(二) 有八匹马也拉不住的自信与决心

(三) 有超乎想象的学习力和思考力

(四) 如蜜蜂采蜜般的团队合作精神

(五) 有细致入微的洞察力

(六) 有风驰电掣的执行力

(七) 有赴汤蹈火的责任心

(八) 有打不倒的小强般的忍耐力和韧劲

## 案例分享：

➤ 做一个卖豆子的人

➤ 培训游戏：神秘的九子图

## 第二章：医护人员的形象礼仪

### 一、 医护人员的仪容礼仪

(一) 面容修饰

1. 化妆的原则
2. 化妆的步骤与技巧
3. 医护者化妆的注意事项
4. 发部修饰
5. 其他肢部修饰

## 二、 医护人员的仪表礼仪

- (一) 服饰着装的 TPO 原则
- (二) 男医护人员的着装礼仪
- (三) 女医护人员的着装礼仪
- (四) 饰品礼仪

## 第三章 医护人员的举止礼仪

### 一、 医护人员的站姿

- (一) 医护人员正确的站姿
- (二) 医护人员站姿禁忌

### 二、 医护人员的坐姿

- (一) 医护人员坐姿要求
- (二) 医护人员坐姿禁忌
- (三) 不同场合的坐姿

### 三、 医护人员的走姿

- (一) 医护人员规范的走姿
- (二) 医护人员走姿的特点
- (三) 医护人员走姿禁忌

### 四、 医护人员的蹲姿

- (一) 医护人员规范的蹲姿
- (二) 医护人员蹲姿禁忌

### 五、 医护人员的眼神运用与禁忌

### 六、 医护人员的微笑训练

### 七、 医护人员的手势

- (一) 鞠躬礼仪
- (二) 迎客手势礼仪
- (三) 请客户入座的手势礼仪
- (四) 接递物品手势礼仪
- (五) 请客户签名或阅读的手势礼仪

### 八、 医护人员的礼貌语言规范

- (一) 常用服务接待用语

1. 进门时的问候语
2. 服务过程中的应答语
3. 服务结束的时候送客语

(二) 服务禁忌用语

#### **第四章：医护人员服务接待礼仪**

- 一、 迎客礼仪
- 二、 服务接待会面礼仪：称呼、介绍、握手、名片
- 三、 陪客走路礼仪
- 四、 进出电梯的礼仪
- 五、 出入病房的礼仪
- 六、 接打电话礼仪
- 七、 典型问题服务礼仪与技巧