

医美行业优质服务礼仪

培训对象

医美行业医生、护士、导诊等相关接待服务人员等。

课程时间

1-2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

课程目标

- 提升医护人员的服务意识，树立优质的服务理念
- 塑造专业值得信赖的医务人员形象，进而提升医美机构整体形象；
- 掌握医美业优质服务相关礼仪规范；提升员工礼仪修养，展示行业整体素质；

第一章 优质服务新理念

壹、为什么要重视客户服务？

- （一） 我们的工资由谁付？
- （二） 什么是企业生存的根本？
- （三） 在竞争白日化的今天，我们靠什么赢得市场？获取利润？

贰、如何提高客户服务的满意度？

- （壹） 客户服务的基本原则与要求：共性服务原则、个性服务原则
- （贰） 客户满意与否由何决定？
- （参） 提高客户满意度的关键
- （四） 提高客户满意度的技巧

(五) 客户满意 VS 客户忠诚

参、 优质客户服务的四个基本阶段：□

(一) 接待客户；

(二) 理解客户；

(三) 帮助客户；

(四) 留住客户；

四、 形成服务印象的关键时刻

伍、 医美业优秀员工需要具备综合的职业素养

(一) 用心服务——假如我是消费者

(二) 主动服务——要做的正是对方正在想的

(三) 变通服务——工作标准是规范，但客户满意才是目标

(四) 爱心服务——服务不是仅仅赚一份工资

(五) 激情服务——抱怨投诉是必然

第二章：医护人员的专业形象塑造

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. 其他肢体修饰

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 医护人员的行为举止规范

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

(一) 医护人员眼神的运用

(二) 医护人员眼神禁忌

案例分享：曾国藩三千步识人法

六、 医护人员的微笑

(一) 医护人员微笑的作用

(二)微笑的训练方法

案例分享：原一平的 38 种微笑的魅力

小小举止，丢掉千万合作机会

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)礼貌语言的四个要素

1. 以客人为中心
2. 态度要真诚
3. 用词要准确
4. 语气要温和

(二)礼貌语言的五个要求

1. 声音优美
2. 表达恰当
3. 表情自然
4. 举止优雅
5. 口气清新

(三)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

(四)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、 出入房间的礼仪

六、 送客礼仪

七、 接打电话礼仪

八、 优质窗口服务礼仪

(一) 窗口服务的三个“主动”

(二) 窗口服务的五个“一样”

(三) 窗口服务貌用语

(四) 窗口服务手势规范

(五) 窗口服务礼仪禁忌

九、 各岗位服务礼仪标准

(一) 导医服务礼仪标准与要点

(二) 门诊服务礼仪标准与要点

(三) 保安、保洁员服务礼仪标准与要点

一、 各岗位服务礼仪通关练习

二、 典型问题服务礼仪与技巧

第五章：6S 现场环境管理规范

一、 什么是 6S 现场管理规范？

(一) 整理：要与不要，一留一弃

(二) 整顿：科学布局，取用快捷

(三) 清扫：清除垃圾，美好环境

(四) 清洁：洁净环境，贯彻到底

(五) 安全：预防为主，防治结合

(六) 素养：形成制度，养成习惯

案例分享：6S 现场管理前后对比

二、 如何实现 6S 标准管理？

(一) 整理的原则与实施要点

(二) 整顿的原则与主要方法

(三) 清扫的原则与实施要点

(四) 清洁的原则与实施要点

(五) 安全的法则与实施要点

(六) 素养的原则与实施要点

三、 五星级环境卫生管理标准

(一) 正门、接待厅的环境卫生管理标准

(二) 洗手间的环境卫生管理标准

(三) 茶水间的环境卫生管理标准

(四) 电梯及走廊的环境卫生管理标准