

由内而外打造服务品牌

——医护人士服务素养提升及有效应对客诉

【课程背景】

随着医疗模式的转变，医疗体制改革的不断深入，“以人为本”的医护理念正逐渐普及。服务素质的提升，不仅包括为患者提供专业的医疗和护理服务，还包括更人性、更有温度的服务体验。服务作为当今时代各行业的核心竞争力，已经成为企业经营的主旋律！而服务效能的核心不在硬件环境的提升，而是软件环境也就是服务人士的服务素质提升。医护人员在医院中与患者(陪属)接触相当频繁，以良好的视觉形象、柔和的声音表情、尊重适合的服务沟通、规范的服务行为给患者（陪属）留下良好的第一印象。这不仅展现了个人的服务素质，更代表了医院的企业品牌形象。由内而外打造个人服务品牌，提升服务素质有效应对患者抱怨投诉，在现代全新的护理理念中具有重要意义！这是一堂提高医护人士服务素养的必修课！

本课程由具有 20 年服务行业从业背景，11 年心理学学习历程，授课经验丰富的老师进行授课。课程内容结合医疗行业服务特点和规范标准进行量身定制设计。首先让学员从内在心理调整服务的理念和认知，树立积极正向的服务意识和服务心态，适应复杂多变的环境和不同患者（陪属）的需求。然后从外在行为让学员了解植入患者（陪属）内心的五感开关，也就是从视觉形象、声音表情、患者沟通全方位出发，结合医护实际服务场景展开服务方法的训练。最终由而内外打造医护人士服务品牌。使无形服务有形化、规范化、温情化，树立医疗企业服务文化的品牌美誉度！

【课程收益】

- 内在心理决定外在行为，使学员意识到服务素质的提升对医院和个人发展的重要性，建立积极正向的服务意识和心态，树立塑造个人服务品牌的理念；
- 通过仪容仪表规范、制服着装、服饰搭配等方面提升医护人士的视觉形象力，赢得患者（陪属）心目中良好的第一印象；
- 依据医护服务流程和规范标准，训练学员无声的肢体语言，营造医护人士与患者（陪属）之间的内在心理联接；
- 从语音、语调、语气、语速出发，训练学员有情感、有温度的声音表达技巧；
- 运用有效的与患者（陪属）一致性沟通的方式，赢得对方的信任乃至信赖，提升服务素质。

【课程特色】

- **培训设计由内而外**：每个人的外在行为都由内在心理动机决定，课程设计从心理学的角度出发，先改变内在服务动机，再提升外在服务行为；
- **培训内容实用性**：依据医护服务要求和特点，结合工作中实际发生的案例，将服务理念和服务实战用简单易用的工具方法呈现，使学员更易掌握，有助于在今后服务工作中落地；
- **培训方式多样性**：遵循成年人学习特点，采用理论传授、案例分析、视频点评、互动体验、情景演练、现场辅导等多种培训方式，突出听、看、做、练 4 步学习体感法，促进学员的培训转化。

【课程时长】

2 天 (6 小时/天)

【课程对象】

医护人士、医院窗口服务人士；医院其他从业人士

【课程大纲】

一、应对VUCA时代“暗势力”

1. 从时代变迁领悟医疗行业现状

- 1) 不确定性的时代
- 2) 越来越激烈的行业竞争
- 3) 越来越强大的高科技
- 4) 越来越高级的患者需求
- 5) 越来越多元的工作任务

✓ 案例：遇到“处女座”患者（陪属）怎么办？

2. 从医疗行业现状认知服务真谛

- 1) 随时准备着拥抱变化
- 2) 终生学习多几把“刷子”
- 3) 有“温度”的服务满足患者需求
- 4) 打造个人服务品牌
- 5) 激发内在工作动力

✓ 视频：归来的沙特尔顿

3. 激发内在工作动力

1) 从心理学视角解读服务工作

- (1) 由人到工作任务
- (2) 由自己到他人
- (3) 由内在心理到外在行为

2) 马斯洛需求层次的应用

- (1) 必须做—生存、安全的需求
- (2) 应该做—头脑、理性的需求
- (3) 愿意做—情感、感性的需求
- (4) 渴望做—精神、心灵的需求

3) 清晰的愿景激发内在工作动力

- (1) 愿景是简洁而正向的
- (2) 愿景是清晰带有画面感的

- (3) 愿景是带有炽热情感的
- 4) Hold住情绪变压力为动力
 - (1) 什么是压力
 - (2) 压力引发情绪
 - (3) 管理压力调适情绪的外在方法
 - (4) 情绪管理的内在密码
- ✓ 活动：小组愿景共创

二、服务素养提升-技能篇

1. 人生无处不“成交”

- 1) 大脑的神经科学
- 2) 植入人心的五感开关
- 3) 五感的开关密码
 - (1) 55% 视觉形象
 - (2) 38% 声音表情
 - (3) 7% 文字表达

视频：《窈窕绅士》为何被拒绝？

2. 服务人士的视觉形象

- 1) 整洁的仪容修饰
- 2) 规范的着装搭配
- 3) 得体的肢体语言
 - (1) 尊重的服务目光
 - (2) 真诚适度的微笑
 - (3) 挺拔的服务站姿
 - (4) 沉稳的服务坐姿
 - (5) 愉快的服务行姿
 - (6) 优雅的服务蹲姿
 - (7) 规范的服务手势

展示：评选最美医护服务形象大使（讲师示范+学员展示+现场教练）

3. 服务人士的声音表情

- 1) 语意重点、准确、条理分明
- 2) 语音语速适中，吐字清晰
- 3) 语气、语调亲切温和

游戏：重音训练准确传递声音意图

4. 服务人士的文字表达

1) 医护服务的语言禁忌

- (1) 忌泄露信息
- (2) 忌小声议论
- (3) 忌开过分玩笑

2) 医护服务的日常用语

- (1) 12字礼貌用语
- (2) 称呼语、欢迎语、问候语、征询语、问询语、应答语、道歉语、道别语

3) ORID 结构化万能表达工具

练习：口语表达+团队PK

三、服务素养提升-沟通篇

1. 人际沟通3要素

- 1) 自己和自己的关系
- 2) 自己和他人的关系
- 3) 自己和情境的关系

2. 人际沟通的5种主要方式

- 1) 指责模式（权力型）的特质
- 2) 讨好模式（社交型）的特质
- 3) 超理智模式（完美型）的特质
- 4) 打岔模式（和平型）的特质
- 5) 有效的一致性沟通

3. 如何与患者有效的一致性沟通

- 1) 沟通的基础-与患者建立信任
- 2) 沟通的关键-提升聆听能力
- 3) 沟通的跃迁-有效的提问

活动：自动化的沟通模式向有效的一致性沟通方式转化

四、服务素养提升-投诉篇

1. 信息互联时代下的患者特征分析

- 1) 患者的三多二少
2. 患者为什么投诉？
 - 1) 服务质量
 - 2) 服务环境／态度／效率
 - 3) 增值服务
 - 4) 自身性格、情绪原因

3. 患者希望通过投诉获得什么

- 1) 重视和尊重
- 2) 了解并解决问题
- 3) 补偿/赔偿
- 4) 服务效率
- 5) 彻底解决问题

4. 患者需求的冰山

- 1) 患者外显需求 10%
- 2) 患者隐藏需求 90%

5. 有效应对患者投诉实战应用

- 1) 应对患者投诉的误区
 - (1) 外理投诉的态度禁忌
 - (2) 处理投诉的语言禁忌
 - (3) 处理投诉的行为禁忌

2) 应对患者投诉的策略

- (1) 处理态度要真诚，不逃避，不推诿
- (2) 处理方式快反应，摆事实，有分析
- (3) 处理过程紧督促，有结果，有提升
- (4) 处理结束要感谢，再联系

3) 应对患者投诉的 6 步骤

- (1) 鼓励患者发泄情绪
- (2) 真诚的态度充分向患者道歉，表达服务意愿
- (3) 用 5W1H 模型收集信息，了解问题
- (4) 承担责任并提出解决方案
- (5) 主动让患者参与解决方案的确定
- (6) 承诺执行，追踪服务

视频：看《真爱至上》找患者的隐藏需求

案例：医院客户服务部的投诉

结束：课程回顾 & 学员总结 & 问题答疑 & 颁发奖品