

《医务人员仪容仪表、服务礼仪培训》

主讲：蒲黄

【课程背景】

患者对医院的最初印象来自医务工作者的仪容仪表，它是医院服务礼仪的首席要素，是医务工作者综合素质的集中体现，是医院管理水平和服务水平的真实反映。

工作礼仪是医疗服务人员综合素质的集中体现，是提升患者满意度的前提，是提升医疗服务质量的首席要素。

工作礼仪包括不仅包括医疗服务人员的仪容+仪表+仪态，还包括对患者的语言沟通、服务技能，更包括积极的服务态度、先进的服务理念。

真正优雅的礼仪来自于内心，同时体现出对患者、对自己的双重尊重。

本次培训用 80 余幅专业示例图片以及 20 多个典型案例与学员充分互动，现场模拟演练，让医疗服务人员直观理解、快速掌握工作礼仪规范。

真正优雅高素质的礼仪来自医务工作者的内心状态，对患者、对工作的态度反应在自身礼仪上，同时又体现出你对患者、对自己的双重尊重。

【解决痛点问题】

- 解决员工工作仪容不整洁、仪表不标准、仪态不规范的问题；
- 解决员工工作态度不端正、不积极，严重影响工作状态、工作品质的问题；
- 解决员工对待患者/同事不主动、不微笑、不尊重的问题；
- 解决员工不了解办公礼仪，不会接人待物，不会正确沟通的问题；
- 解决员工办公场所脏、乱、差，严重影响工作效率的问题；
- 解决员工没有忠诚感、不懂感恩公司、拒绝承担、缺乏责任心、缺乏诚信等问题；

【学员收获】

- 干净的仪容、整洁的仪表、规范的仪态；
- 学会接人待物礼仪、电梯礼仪、电话礼仪、沟通礼仪、目光礼仪，迅速应用工作中；
- 学会爱业、敬业、精业、勤业；
- 学会感恩公司，提倡对企业忠诚，勇于承担职责，做到对人诚信；
- 学会打造个人、团队、企业使命感，植入每一位员工的 DNA；

【工具与技巧】

- 掌握办公场所 6S 管理工具
- 掌握“正话反说”沟通技巧
- 掌握“四个控制”倾听技巧
- 掌握“口吐莲花”赞美技巧
- 掌握“大小三角”目光交流法
- 掌握“三感+三笑”服务理念

【课程特色】

标杆示范、工具分享、案例讨论、互动点评、角色体会、引导借鉴、举一反三。

【课程对象】 医疗服务人员

【课程时间】 1 天（6 小时）

【课程大纲】

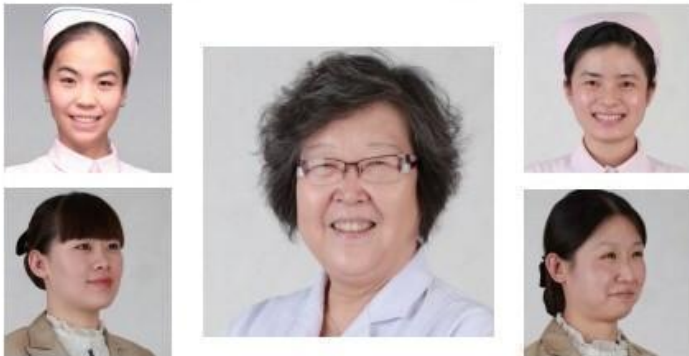
一、医院服务礼仪的概念与内容：

1. 什么是服务礼仪？



2.注重仪容仪表的4个意义：

- 图片案例：《医务工作者的微笑》分享；



- “十全十美的微笑”的启示：三个“展示”,两个“诠释”的含义；
- 双重尊重的含义：
- 如何教会员工“三笑”？
- 尊重地笑+感恩的笑+感动的笑

二、仪容仪表“从头开始”：（28幅专业示例图片点评与讲解）

1.头部、面部注意细节：

2.头发注意细节：

3.手及手指注意细节：

4.工作服装注意细节：

5.首饰注意细节：

6.工作姿势注意细节：

- 互动游戏：《礼仪站姿游戏》



- 游戏启示：站姿的位置、距离、部位细节的选择与效果比对。

三、服务礼仪“交流篇”：

1.目光交流注意细节：

- 互动案例：《对视游戏》



- 案例启示：关注、注视、倾听与尊重患者；
“许可空间”大小三角法则；



社交礼仪中的眼神运用。

2.交流语气注意细节：

- 互动案例：《有话好好说》《接电话》



- 案例启示：忌讳用语的负面结果；
语调运用不当与理解误解；

四、服务礼仪“行动篇”：

1.为患者让路礼仪注意细节：

2.音量控制注意细节：

3.公共场合注意细节：

- 案例游戏《坐电梯》多人参加



- 案例启示：礼节礼貌与文化素养；
- 案例游戏《握手与递名片》



- 案例启示：眼神表情、尊重的次序、地位身份、风俗文化；
- 4.职场站姿坐姿注意细节：（30幅专业示例图片点评与讲解）
- 男士三种站姿示例：



- 女士礼仪站姿示例：



- 错误站姿示例：
- 坐姿要优美挺拔。



五、服务礼仪“精神面貌篇”：

六、服务礼仪“素质篇”：

1. 应答礼仪注意细节：

2. 接人待物礼仪注意细节：

3. 乘车就餐礼仪注意细节：

➤ 案例分享：《法国的早餐》



4. 开会培训礼仪注意细节：

七、服务礼仪“状态篇”：

➤ 案例分享：《迷迷糊糊》

➤ 案例启示：不要把生活琐事带到工作中，如果身体不允许就避免接触患者；

八、服务礼仪“态度篇”：

1. 服务态度注意细节：

➤ 案例分享：《扫兴》

➤ 案例启示：良言一句三冬暖，恶语一句六月寒。

九、服务礼仪“语言技巧篇”：

1. 不该说的话：

➤ 案例分享：《心痛》《惹祸的嘴》

➤ 案例启示：语言可以是止痛泵，也可以是刀子。

2. 必须说的话：

➤ 案例分享：《100%》

➤ 案例启示：永远不要说不知道，那样患者会怀疑你的态度；告知问题，有一项做到不出问题。

3. 正话反说：

➤ 案例分享：《讨厌的开水壶》

➤ 案例启示：职场中如何化解矛盾，缓和矛盾，变坏事为好事。

4. 反话正说：

➤ 互动游戏：《口吐莲花》

➤ 游戏启示：对客服务过程中暖词与冷词的区分与应用；

十、综合素质提升：

1. 员工的品格：

游戏：《满满的杯子》

启示：

- 能力决定你所在的位置，品格决定你能在这个位首待多久；
- 任何成功都建立在品格之上；
- 品格是骨架、是基石；
- 没有品格什么都不是，什么都无从谈起；

2. 品格的培养：

案例讨论《野狗型员工？小白兔型员工？猎犬型员工？》

3. 培养员工的忠诚感：

案例《摘缨会》

4. 员工要学会感恩：

- 尊重自己，为自己而笑；
- 尊重同事，为他们而笑；
- 感恩公司：工作机会和发展平台；
- 感恩患者：衣食父母；
- 感恩同事：支持伙伴、依赖战友；
- 感动患者：创造温馨的环境；
- 感动同事：营造积极乐观快乐的工作氛围；



6. 如何打造个人、团队、企业使命感？

- 使命感定义：承担责任、持续行动的积极心态；追求目标、锲而不舍的进取精神；
- 使命感作用：坚定奋斗信念、明确努力方向、激发工作动力；

行使使命案例《丰田的服务》

启示：

- 使命植入每位员工基因，成为思维习惯、下意识行动；
- 强化个人、团队执行力，公司做到这一点就算成功；

启示：牢记使命

- 不断灌输、不断喊出、形成口头禅；
- 植入每一位员工的DNA，形成思维习惯、形成下意识指导行动；
- 员工将公司的事情当作是自己的事情，充满动力；

7. 员工如何做到爱业、敬业、精业、勤业？