

# 《医院窗口服务礼仪》

**【课程时间】** 1-2 天（6 个小时/天）

**【课程对象】** 医院导医、客服、护理等窗口服务人员，20-40 人为宜

**【课程方式】** 理论讲授 + 实操训练 + 情景模拟演练 + 案例分析

**【课程目标】** 内容主要着力于客服人员的职业形象塑造、职业素质培养和职业

技能的提升

**【课程提纲】**

## 一、 服务礼仪的概述

- 1、礼仪的内涵
- 2、学习推广服务礼仪的意义
- 3、服务礼仪的基本要求

## 二、服务礼仪的原则

- 1、服务礼仪中的三 A 规则
- 2、首轮效应
- 3、亲和效应
- 4、末轮效应
- 5、零度干扰

## 三、医疗行业服务的特殊性

- 1、服务对象（患者）的角色适应

2、服务对象（患者）的心理特征

3、特殊的人际关系

#### 四、窗口服务人员的仪表礼仪

1、形象管理要素

2、职业妆容

A、发型要求与护理

B、皮肤护理

C、妆面

D、 饰品

E、肢体修饰

3、 着装规范

A、 着装要求

B、 着装原则

C、 细节要求

D、 服饰搭配

#### 五、 窗口服务人员的行为礼仪

1、微笑与眼神

A、三度微笑——你是一抹冬日艳阳

B、眼神三度——感受你眼中的尊重

2、挺拔的站姿

讲解+示范+训练（服务标准站姿、礼宾式站姿、交谈式站姿）

3、端庄的坐姿

讲解+示范+训练（正襟危坐式、小丁字步坐姿、平行步坐姿、小叠步坐姿）

#### 4、优美的行姿

讲解+示范+训练（背包行走、持物行走）

#### 5、稳健的蹲姿

讲解+示范+训练（高低式蹲姿、交叉式蹲姿）

#### 6、规范的手势

讲解+示范+训练（邀请、引领、指示、递送）

#### 7、行为举止的禁忌

### 六、窗口服务人员的语言礼仪

#### 1、饱满的情绪状态

#### 2、标准礼貌七语

#### 3、规范服务七声

#### 4、文明的称谓

#### 5、交谈的礼节

#### 6、接打电话的礼仪

### 七、服务场合中的交往礼仪

#### 1、专业服务中的引领

A、引领陪同中的站位

B、引导的手势

C、引导中的特殊细节运用：温馨提示

#### 2、递送物品的礼仪规范

- A、递送中的尊重技巧
  - B、书本、单据、纸张、纸质宣传品的递送
  - C、茶杯、水杯等饮品的递送规范
  - D、递送名片或其他卡片式物件的规范与禁忌
  - E、尖锐物品递送的原则禁忌
- 3、进出电梯的礼仪规范
- A、谁先进谁先出
  - B、按电梯的要领
  - C、电梯内的站位安排
- 4、介绍的礼仪规范
- 5、握手的礼仪规范
- 6、鞠躬的礼仪规范

## 八、与患者的沟通

### 1、沟通的艺术

- A、倾听的技巧
- B、提问的技巧
- C、告知的技巧
- D、积极的暗示

### 2、沟通中的红绿灯

- A、理解患者的不解与过错
- B、维护患者的自尊心
- C、理智控制自己的情绪

## 九、投诉处理技巧

- 1、理性面对患者的投诉
- 2、快速及时处理患者的投诉
- 3、处理一般性投诉的七步法则
  - A、情景迁移——处理投诉的第一步
  - B、认真倾听——让患者排解愤怒情绪
  - C、适度共情——让患者感受被理解尊重
  - D、诚挚道歉——控制事态稳定处理投诉
  - E、收集信息——了解问题所在
  - F、征求意见——提出解决方案
  - G、跟踪服务——不让负面影响弥散
- 4、事态较严重投诉的处理处理步骤
  - A、情景迁移——处理投诉的第一步
  - B、收集信息——了解问题所在
  - C、及时上报——上报本部门负责人或有关部门负责人
  - D、协助处理——为处理投诉提供第一手情报

## 九、情绪与压力的自我管理

- 1、何谓压力
- 2、压力的来源
- 3、平衡情绪与压力的技巧
  - A、学会处理自己的心情

- B、让愉悦自己成为习惯
- C、培养健康的兴趣爱好
- D、热爱并胜任你的工作