

# 提高礼仪素养 和谐医患关系 提升医院竞争力

## 高端美容医院医护人员服务礼仪培训方案

课程研发  乌日娜

培训对象  全体人员

---

### 培训效果

通过培训师对医院医护人员服务意识、服务形象、医患交往举止、医患沟通等内容的讲解、案例列举、操作示范、参与模拟等，从而提升医务工作者的形象魅力、服务素养、和谐医患关系，以及提升医院的社会形象和竞争力。通过本培训，达到效果：

- ◆ 提升医务工作者的服务意识；
- ◆ 掌握医护人员微笑服务技巧；
- ◆ 掌握医患沟通中的用语禁忌；
- ◆ 上下级及平级之间有效沟通；
- ◆ 了解工作场合服务形象禁忌；
- ◆ 提升患者接待中的细节规范；
- ◆ 提升礼仪素养和谐医患关系；
- ◆ 增加企业的软竞争力；

### 培训对象

---

护士、导医、行政人员、后勤服务人员

## 📌培训周期

---

理论讲授：根据医院的实际人数和实际情况进行

实操练习：实际岗位练习服务接待、服务流程、服务话术、医患沟通，每岗每人按服务标准执行

实施指导：培训师每天到医院根据服务标准要求针对医院实际岗位进行指导

培训时间：2天，6课时/天

## 📌培训实施：

---

### 1、参加培训人员：

导医、收费医务人员、药房医务人员

各科室护士、医技人员

行政人员、后勤人员

### 2、培训具体执行计划：

培训模块	培训大纲	培训内容	参加人员	培训方式	培训效果
第一讲 树立优质服务意识	1、医务服务礼仪概述	1.1 服务礼仪概述 1.2 医护服务礼仪的重要性 1.3 医院医务人员服务意识认知和培训	全体人员	理论讲授	

	2、如何提供优质服务	2.1 服务专业 2.2 服务贴心 2.3 服务认真 2.4 持续优质服务 2.5 服务耐心	全体人员	理论讲授	通过本章培训树立医务人员优质服务意识，积极服务态度，良好职业素养，提升个人素质，并始终以为患者提供优质的高端服务为神圣使命，发自内心地服务好每位患者，始终以患者为中心，增强主人翁精神，提升医务人员的责任感，提升企业的附加值。
	3、职业化的心态塑造	3.1 职业心态概述 3.2 职业心态的重要性 3.3 心态修炼与调整 3.4 医护职业必备的心态	全体人员	理论讲授	
	4、服务患者的基本原则	4.1 如何帮助患者解决问题 4.2 展示自己的热情和对患者的尊重 4.3 积极主动的服务 4.4 提供个性化的服务 4.5 始终以患者为中心 4.6 如何增加责任感	全体人员	理论讲授 实操演示	
第二讲 树立良好服务形象	1、仪容仪表礼仪	1.1 服饰礼仪：导医及其他医务人员着装规范、胸牌佩戴规范 1.2 仪表礼仪：头部修饰，发部修饰，手部修饰 1.3 仪容礼仪：专业仪容细节规范	全体人员	理论讲授 实操演示	通过本讲培训，帮助医务人员树立自身形象，提升举手投足间的气质修养，用自身优雅的气质为每一位患者提供高品质的服务
	2、仪姿仪态礼仪	2.1 总体要求：端庄大方 2.2 挺拔俊秀的站姿 2.3 稳重端庄的坐姿 2.4 轻盈机敏的行姿	全体人员	理论讲授 实操演示	通过本讲的培训，帮助医务人员达到仪表端庄、笑容真诚，并养成高度的自制力，尊重患者，并受到患者的爱戴，同时在职业工作中获得

		2.5 文雅美观的蹲姿 2.6 真诚目光交流 2.7 大方得体鞠躬礼仪			惊人的成绩
第三讲 各岗位礼仪标准及规范	1、导医服务标准及规范	1.1“三声”、“三到” 1.2 服务技巧“六项修炼” 1.3 微笑服务标准 (一度微笑、二度微笑、三度微笑) 1.4 得体的手势与动作规范 (持病历、引导、指示手势) 1.5 招呼、引导、敬茶、递接物品规范 1.6 服务标准距离	前台导医人员	理论讲授 实操演示	掌握现代导医服务标准及服务技巧，能够做到热情礼貌待人，持续优质金牌服务，在患者心中产生美好的第一印象，提升患者对医院的满意度和信任度
	2、收费人员服务标准及规范	2.1 迎宾服务标准 2.2 定位立岗的服务标准 2.3 微笑服务标准 2.4 收银人员确认信息、唱付唱收服务语言规范标准	挂号处收费人员		掌握收费人员服务标准及服务语言运用技巧，掌握唱收唱付标准规范，能够做到服务热情真挚，并能够做到持续优质服务，在患者心中产生美好的第一印象，提升患者对医院的满意度和信任度
	3、医务人员服务标准及规范	3.1 迎宾服务标准 3.2 微笑服务标准 3.3 招呼、引导、递接物品及药品服务标准 3.4 药品品相确认及药品存放服务语言规范 3.5 送别顾客服务语言的运用及要求	药房医务人员	理论讲授 实操演示	掌握药房医务人员的服务标准规范，掌握微笑服务规范，能够做到服务热情真挚，并能够做到持续金牌服务，在患者心中产生美好的第一印象，提升患者对医院的满意度
	4、行政人员商务礼仪标准及规范	4.1 介绍礼仪：介绍礼仪的分类、方法，介绍礼仪应把握的原则、顺序、时机；介绍时的措词和神态。	行政人员	理论讲授 实操演示	如何正确的和交往对象进行会面，具备基本的现场会客礼仪素养，提升医院的整体接待能力

	4.2 握手礼仪：正确的握手礼仪及其行握手礼仪的禁忌 4.3 名片礼仪：名片使用规范。			
	5.1“三声”、“三到” 5.2 服务技巧“六项修炼” 5.3 微笑服务标准 (一度微笑、二度微笑、三度微笑) 5.4 得体的手势与动作规范 (持病历、持交接班本、引导、指示手势) 5.5 招呼、引导、递接物品规范 5.6 介绍服务标准及规范 5.7 手术室护士服务标准及规范 5.8 输液室护士服务标准及规范 5.9 病房护士迎来送往服务标准及规范	各科室护士	理论讲授 实操演示	掌握现代护士服务标准及服务技巧，能够做到热情礼貌待人，持续优质金牌服务，在患者心中产生美好的第一印象，提升患者对医院的满意度和信任度
第四讲 沟通礼仪	1、沟通要素 1.1 如何说 1.2 如何问 1.3 如何倾听	全体人员	理论讲授 实操演示	语言是人们在社会生活中广泛运用的一种传递信息和交流情感、沟通人际关系的工具，是心灵的声音，通过本章培训提升医务人员的沟通能力和语言表达能力，给患者留下美好的印象，从而获得患者的信任、尊重及安全感，同时在工作中，和上下级之间思想一致、产生共识、进而提高工作效率。
	2、沟通技巧 2.1 社交语言的运用原则 2.2 交谈沟通的技巧 2.3 医、患沟通中的问题及处理方法 2.4 平级之间沟通 2.5 上下级沟通	全体人员	理论讲授 实操演示	

<p>第五讲 办公室礼仪</p>	<p>1、称呼礼仪 2、会面礼仪</p>	<p>工作中如何正确的运用称谓语言，称谓语言礼仪、上下级，同级之间会面注意问题等</p>	<p>全体人员</p>	<p>实操演示</p>	<p>通过本讲的培训，帮助医务人员提升社会交往能力，更好的树立自身形象，在与人交往的过程中留下美好印象</p>
----------------------	--------------------------	--	-------------	-------------	---

## 👉培训说明

- 1、专业培训品质、打造良好的培训效果；
- 2、培训场地需适当宽敞，以便培训时做参与、示范之用；
- 3、培训现场需配备扩音器（话筒）、投影仪等多媒体设备；
- 4、可随时对讲解培训内容提出意见，以便进行必要调整；

礼仪培训讲师：乌日娜