

礼赢服务力 AI+ —— 医务服务礼仪与卓越沟通技巧锻造

主讲：付曼田老师

【课程背景】

医院是社会的窗口，而医务礼仪不仅体现了个人修养、精神风貌和工作态度，也是医院树立良好口碑和品牌形象的重要因素，体现着医院的整体素质水平，是直接影响医疗服务质量、降低医疗纠纷发生率及提升患者满意度的关键因素。医院医务人员文雅健康的风姿、稳健适度的步伐、规范专业的操作、自然亲切的微笑、体贴关切的语言，将极大地影响患者，稳定患者的心态，激发患者的追求美好生活的欲望。这对于恢复患者的身心健康将产生无可替代的积极影响。

现代医患纠纷中，据调查显示 65% 的问题是由于服务引起和诱发的，然而 35% 是医务人员沟通不当引起的。医疗工作是一种高科技，高智慧、高风险的职业。我们越来越清楚的意识到良好的沟通，将会使医患双方在交往中相互增进了解，增进信任。只要我们解释到位，沟通有效，就能帮助我们避免和患者及家属发生冲突。所以规范医院医务人员行为、加强医生礼仪修养、提高护士人员素质、塑造医院良好形象增强沟通技巧，已成为日常医疗工作中不可或缺的重要环节。“医院就是市场，服务就是营销。”医务工作者提倡医务礼仪，规范和整合服务行为，已成为提升医院礼仪形象和服务竞争力的利器。

【课程收益】

- 提升医院的品牌及核心竞争力
- 树立医院专业而统一的患者服务形象
- 掌握医患咨询沟通等服务接待礼仪
- 提升参训人员整体职业素质，打造行业之美好形象
- 获得医患信赖，树立行业卓越的品牌形象

【课程时间】

2 天，6 小时/天

【课程对象】

医院医师、护士、导医、行政后勤人员等所有医院工作人员

【课程方式】

课堂讲授 + 头脑风暴 + 学员互动 + 游戏活动 + 案例分析 + AI 情景实战演练

【课程模型】



【课程大纲】

第一模块：卓越医务精英服务意识与心态管理

一、医疗市场竞争与医院深度服务

1. 公立、民营医院竞争格局
2. 竞争核心
3. 竞争重点——服务力

4. 竞争引发医院的形象策划
5. 关于“以人为本”“人性化”关怀

二、医院发展的三个阶段

1. 服务立院
2. 科技强院
3. 百年品牌

三、现代医院的功能及特征

1. 功能：香港——满足社会人群健康消费的需求
2. 特征：核心医疗技术+人文关怀（情绪价值）=现代医院

四、五大深得患者人心的深度服务心态

1. 感恩之心
2. 自信之心
3. 热情之心
4. 宽容之心
5. 危机之心

第二模块：卓越医务精英职业化静态形象塑造

一、医院形象塑造三大系统

1. 理念识别系统

- 1) 舒适
- 2) 快乐

2. 行为识别系统

- 1) 管理行为
- 2) 员工行为

3. 视觉识别系统

- 1) 色彩
- 2) 标识
- 3) 职业形象

二、透过仪容展现专业度与高级感

1. 发式发型的职业要求

- 1) 戴燕尾帽的发型、发饰
- 2) 戴圆筒帽的发型
2. 面部、手部、皮肤的护理
3. 医务妆容的要求与技巧
4. 医务仪容的禁忌

三、透过仪表展现品位与修养

1. 医务精英着装 TPO 原则

2. 医护精英女士职业套装着装秘籍

- 1) 医护精英女士职业装穿着
- 2) 配饰：饰品禁忌
- 3) 丝袜的穿着
- 4) 皮鞋的禁忌
- 5) 着装禁忌

3. 医务精英男士职业套装着装秘籍

- 1) 医护精英男士职业装穿着
- 2) 衬衫的穿着细节
- 3) 领带的搭配
- 4) 皮鞋的禁忌

实操演练：相互检查仪容仪表，纠正不规范之处

第三讲：卓越医务精英职业化动态举止塑造

一、医务服务精英的仪态礼仪规范

1. 医务精英举止要求：轻、稳、正原则
2. 站姿、坐姿、走姿、蹲姿的要领与训练
3. 鞠躬的要领与训练

二、医务服务精英其他身体语言的训练

1. 目光凝视规范与视线控制
2. 递物、接物、服务手势的运用要领与训练
3. 举止礼仪的难点与培养良好举止礼仪途径

三、医务服务精英职业场景仪态训练

1. 陪同引导
2. 上下楼梯
3. 进出电梯
4. 进出房门

第四模块：卓越医务精英职场沟通技巧 AI 情景模拟演练

一、医务服务精英职业化谈吐训练

1. 职业语言

- 1) 声音与语言
- 2) 学会科学的发声方法

2. 职业风度

- 1) 态度诚恳大方
- 2) 语气亲切自然
- 3) 表达得体准确

案例 1：入院

案例 2：发药

案例 3：催款

3. 职能部门接待用语

- 1) 基本服务用语
- 2) 岗位服务用语
- 3) 辅助科室服务敬语
- 4) 临床科室服务敬语
- 5) 护理人员服务敬语
- 6) 后勤服务用语

二、医务服务精英电话沟通技巧

1. 医患沟通、咨询技巧
2. 电话沟通核心——通过电话增强医患的信赖感
3. 电话沟通的语音、语调、语速、音量
4. 接听电话应答技巧
5. 拨打电话前的准备
6. 打出电话的注意事项和禁忌
7. 手机使用礼仪

三、零障碍医患沟通技巧

1. 人际沟通三大心理效应

- 1) 首因效应
- 2) 近因效应
- 3) 晕轮效应

2. 超级实用沟通技巧

- 1) 倾听技巧——倾听的五大层次
- 2) 共情技巧——共情的三大方法
- 3) 态度性技巧

3. 言语沟通技巧

- 1) 合适称谓
- 2) 赞美开场
- 3) 交替使用开放式和封闭式提问
- 4) 语言妥贴抚慰
- 5) 言语中的禁忌

4. 非言语沟通技巧——“55387 定律”

- 1) 面部表情
- 2) 目光接触
- 3) 身体语言
- 4) 人际距离
- 5) 语音语调

四、日常服务接待中不满情绪处理范式

1. 表示重视与尊重：座位安排、饮用品与赞美的神奇魔力
2. 让对方尽情发泄：记录的辅助效应
3. 充分道歉：结果比讲道理更重要
4. 收集信息：了解问题所在，再次宣泄愤怒
5. 再次征求对方意见：权限之内提出解决方案
6. 伺机搬出“权威”——“找你们领导来！”
7. 跟踪服务：让对方成为“焦点”与家人

第五模块：卓越医务精英五星 VIP 接待与深度服务实操演练

一、金牌医务服务接待礼仪的 8 个关键点

1. 通过目光关注赢得患者的心
2. 得体介绍患者与主治医生相识
3. 规范引领患者参观医院各项设施
4. 奉茶斟水礼仪
5. 洽谈座次、出行座次

6. 乘坐电梯、上下楼梯礼仪
7. 点头与鞠躬礼
8. 握手与乘车礼

二、深度服务是金牌医务核心竞争力

1. 周到细心的接待礼仪
2. 细致精心的服务礼仪
3. 专业贴心的医护礼仪
4. 不同岗位，科室医护人员的职业素养，细节规范
5. 充分了解患者心理，及时疏导安慰
6. 耐心妥善，应对处理医患纠纷

第六模块：回顾与通关

1. 回顾课程
2. 答疑解惑
3. 通关展示
4. 合影道别