

# 广东省精准医学应用学会

粤精准医函〔2023〕915号

## 关于举办首届医疗机构健康管理新时代 服务礼仪培训班的通知

学会各会员，各有关单位、人士：

随着医疗卫生事业的快速发展和人们对健康需求的不断提高，对医疗机构的服务质量和水平也提出了更高的要求。医疗机构中从事导诊、窗口服务人员的服务礼仪，对医疗机构整体形象和服务质量的体现至关重要。

为了适应新时代下医疗机构的服务需求，提升医疗机构整体形象和服务质量，广东省精准医学应用学会精准健康管理分会护理专业委员会特邀中国礼宾礼仪文化专业委员会委员，全国核心能力认证礼仪指导专家（2023年成都大运会志愿者培训礼仪指导师）团队，举办“首届医疗机构健康管理新时代服务礼仪培训班”。

现将有关培训事项通知如下：

### 一、课程基本信息

时间：2023年12月23日，14:00-17:20

地点：广州越秀国际会议中心

## 二、培训目标

结合关注客户就诊体验的服务理念、服务形象和服务流程，达到以下目标：

（一）提升员工的服务意识：了解客户至上的服务理念，明确客户体验的重要性，以及如何将其应用于日常工作中。

（二）塑造服务形象：了解医院形象的重要性，以及如何通过良好的仪表、言行举止来展现医院的专业性和优质服务。

（三）优化服务流程：掌握标准化的服务流程，包括接待、咨询、诊疗、随访等环节，以提高工作效率并确保客户获得优质体验。

（四）提高沟通能力：掌握倾听、表达和解决问题的能力，以便更好地与客户进行互动。

（五）增强团队协作：提高整个团队的服务质量和效率。

（六）提升客户满意度：了解如何收集和处理客户反馈，以便持续改进服务并提高客户满意度。

（七）培养主动服务意识：激发关注客户需求，提前预见并解决潜在问题，以提供更加周到的服务。

（八）提升员工专业知识和技能：通过相关的医疗知识和技能培训，以确保能够胜任岗位并为客户提供高质量的服务。

## 三、课程内容

主题：树形象、强内涵、优服务

内容：

- （一）关注客户就诊体验的服务理念
- （二）关注客户就诊体验的服务形象
- （三）关注客户就诊体验的服务流程

### 三、培训对象

欢迎各级各类医疗机构从事健康管理领域工作中在行政管理、护理管理及导诊服务、窗口服务等岗位的人员参加培训。

### 四、其他事项

（一）本届培训班，收取 200 元/人（含培训费、资料费等），交通费、住宿费自理。

（二）报名请通过学会官方网站（<http://www.gdpmaa.com>）点击“活动预告”栏目，选择“首届医疗机构健康管理新时代服务礼仪培训班”点击“会议报名”在线报名，或扫描以下会议二维码进入会议系统进行在线报名。



（四）会务组联系方式

分会联系人：杨老师 13609004048

学会学术部：高老师 020-87001157

附件：首届医疗机构健康管理新时代服务礼仪培训班日程



广东省精准医学应用学会  
2023年11月21日

附件

# 首届医疗机构健康管理新时代 服务礼仪培训班日程

(会议具体时间和内容以实际情况为准)

时间：2023年12月23日下午

地点：广州越秀国际会议中心

时间	内容	主讲人
13:40-14:00	会议签到 签到地点：广州越秀国际会议中心(具体会议室详见第二轮通知)	
主持人：冷芬		
14:00-14:10	培训班开幕式	嘉宾致辞
14:10-14:30	关注客户体验的服务理念	郑文华 中国礼宾礼仪文化专业委员会委员，全国核心能力认证礼仪指导专家，2023年成都大运会志愿者培训礼仪指导师
14:30-15:15	关注客户体验的服务形象	
15:15-15:30	茶歇	
15:30-16:15	关注客户体验的服务流程	孟小珂 国际注册高级礼仪师，全国核心能力认证高级礼仪指导师，2023年成都大运会志愿者培训礼仪
16:15-17:00	导诊流程情景展示及点评	
17:00-17:30	新时代医疗机构健康管理服务模式的探索	冷芬 广东省精准医学应用学会精准健康管理分会护理专业委员会主任委员，广东省护士协会精准健康管理分会会长

17: 30	总结
--------	----

---

抄送：学会会长、副会长、理事会各理事、监事、学会其他部门。

---

广东省精准医学应用学会

2023 年 11 月 21 日印发

---

校对：学术部 高晓琪

（共印 3 份）