
《民营医院营销沟通技巧培训》

【课程时间】

6小时

【课程对象】

民营医院全体人员

【课程内容】

第一讲：民营医院医务人员应树立怎样的服务心态

- 1、给医院装上职业精神引擎
- 2、给患者终极的人文关怀
- 3、用感恩心报答患者的恩情
- 4、忠诚医院，远离“跳蚤”综合症
- 5、注重细节，一切为患者着想
- 6、换位思考，假如我是病人
- 7、服务到位，没有差不多
- 8、培养移情能力，感知病人痛苦

第二讲：民营医院全体员工应树立营销的理念

- 1、什么是全员服务营销 全员服务营销与客户关系
 - 2、优质客户服务营销的金三角要素
 - 3、医院全员营销的四种意识
- 全员经营意识
- 全员服务意识
- 全员获利意识

全员责任意识

4、现代医院客户全员服务营销的新理念

第三讲：高效的服务营销沟通技巧

1、挖掘客户需求的表达技巧

2、你的心事我愿意听-有效倾听的技巧

3、其实我懂你的心-反馈回应的技巧

4、推荐医院治疗或服务方案/项目/业务/产品的技巧

5、医疗服务过程中的服务营销沟通用语技巧

使用得体的称谓/礼貌用语

简洁明确的语言表达

称赞语言的运用

问候性语言的运用

安慰性语言的运用

鼓励性语言的运用

劝说性语言的运用

避免伤害性语言-常见的医务人员口语失误

模糊语言的应用

医务人员内部沟通的技巧

第四讲：民营医院护士营销沟通技巧

1、服务病人中的营销沟通侧重点

候诊时的沟通侧重点

检查治疗时的沟通侧重点

手术前的沟通侧重点

手术中的沟通侧重点

手术后的沟通侧重点

出院时的沟通侧重点

2、如何与不同类型的病人交流

勤俭朴实型

自命不凡型

脾气暴躁型

猜疑不决型

小心谨慎型

贪小便宜型

来去匆匆型

理智好辩型

第五讲：民营医院医生营销沟通技巧

一、医生接诊中的沟通技巧

病人的分类技巧

病人的心理分析技巧

接待病人程序中的营销侧重点掌握

微笑服务

询问病史

检查病人患部的侧重点

开处方

疗程处理

初诊病人的营销侧重点

复诊病人的营销侧重点

二、如何回答病人在临床上常问的问题

病人问：怎么这么贵

能不能治断根

一个疗程需要多少钱

你们这么好的设备为什么大医院没有

三、如何判断病人的支付能力

四、灵活运用营销技巧

沟通法

权威扩张法

示范展示法

案例对比法

算帐技巧

选择法

增压法

减压法

跟进重复法

最后期限法

五、如何建立病人对医生的信任度

第六讲：抱怨投诉的防范与处理

一、患者抱怨投诉的分析

患者抱怨投诉的原因

患者抱怨投诉的心态

有效处理患者抱怨投诉的好处

二、抱怨投诉的处理

患者抱怨投诉的案例研讨

如何减少患者抱怨投诉发生

医患间的人际冲突化解的沟通技巧