

# 《医患关系处理投诉技巧》

## 【课程目标】

树立危机公关意识，明确快速处理投诉对医院重要意义；

在业务技能提升和领悟人性沟通特征的奥秘基础上，灵活掌握快速处理投诉的科学方法、应对策略及相关注意事项；

提供有效处理投诉的具体流程方法，细化投诉处理中的各个环节，在各种投诉处理时做到游刃有余

成为患者情绪拆弹专家，又好又快化解医患关系投诉；化解干戈，化解一次投诉，建立一份友谊；

学会自我控制压力、调整自我情绪、控制患者情绪，建立阳光心态从而真正的做到服务、沟通从『心』开始

## 【课程特色】

内外兼修，使您在投诉处理中充分展示自己的个人魅力、轻松自如的化解医患矛盾让患者从『不满』道『满意』，从『满意』道『忠诚』

理论和实践相结合，简单、易学、实用；

突出学员听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣。

## 【培训形式】

培训形式：理论讲解+互动+教学 DV+案例+研讨+训练+情景模拟

## 【培训课时】1-2 天（6 小时/天）

## 【培训讲师】李培英

## 【课程大纲】

第一模块：投诉分析篇-----客户抱怨是“金”

第二模块：投诉准备篇-----知己知彼、百战不殆

第三模块：投诉处理篇-----化干戈为玉帛

具体内容

**第一模块：投诉分析篇-----客户抱怨是“金”**

医患关系投诉原因分析

素质分析---每个人的特性都各有不同

需求分析---每个人的需求各有不同

起因分析---每件事情的起因各有不同

医患关系投诉特点分析

业务方面投诉---市场竞争，给了客户更多的选择性，价格与价值的引导是此方面的处理关键

服务方面投诉---同行竞争，客户期望值提高，让我们一定从『认真服务』到『用心服务』的转变

医患关系投诉现状分析

心态方面---想尽快息事宁人，欲速则不达

意识方面---不主动面对，得过且过

技能方面---没有系统方法，徒劳无功

**第二模块：投诉处理准备篇-----知己知彼、百战不殆**

自我准备---控制压力做自己情绪主人

服务心态准备

解读压力

什么是压力？

压力带来效应是什么？

你的压力来源于哪里？

管理压力

什么是压力管理

压力形成的原因分析（案例分析）

压力管理技巧

a)缓解压力

b)面对压力

压力测试（试题测试）

投诉处理中的压力分析

阳光心态

心态对化解压力重要性---积极心态积极人生

如何强大我们的内心---积极心态快乐工作

思想——情绪——行为——结果

你有怎样的思想就有怎样的生活

塑造阳光心态的要素分析

1、改变态度---改变不了事情，就改变对这个事情的态度

2、改变思维---过程与结果

3、改变习惯---重要与紧急

4、改变自己---把握自己、引导患者

5、改变视角---看问题的角度决定你的高度

6、改变意识---敌人与朋友

7、改变方式---学会弯曲，求同存异

阳光心态建立真谛

不能改变环境就适应环境。

不能改变别人就改变自己。（视频欣赏与剖析）

服务意识准备

处理投诉---人人有责

投诉处理原则---认清形势、寻找共同点，化干戈为玉帛

投诉处理目标---职业化

职业化---热情与责任感

我们与职业化有多远？（约哈里视窗）

服务技能准备

沟通技能---传情达意

1、沟通的两个渠道：有声语言及无声语言

2、有声语言对客户的尊重---说情绪缓解的话

语言沟通过程模拟导图

投诉沟通过程中的三个行为：说的技巧、听的学问、问的艺术

说的技巧:语音、语调、语速、十字礼貌用语

说的技巧：视频案例赏析

沟通案例分享：

听的学问：倾听的重要性及肢体语言

互动：倾听互动游戏

问的艺术：如何有效发问，探寻问题根源

3、肢体语言对客户的尊重---是感同身受的话

- (1) 投诉处理时的眼神
- (2) 投诉处理时的微笑
- (3) 投诉处理时的目光
- (4) 投诉处理时的身体

4、情绪语言对客户的尊重---说情绪对接的话

- (1) 感同身受
- (2) 身临其境
- (3) 能同则通

案头准备----知己知彼

什么---这是一个什么样的医患关系在投诉？

为什么---整个事件的来龙去脉是什么？

怎么---纵火点都是什么？

哪里---患者的理性需求和感性需求分别是什么？

如何---患者此刻的情绪频道是什么？

**第三模块：投诉处理篇-----化干戈为玉帛**

患者情绪解读篇

患者心理分析

马斯洛层次需求论---客户情绪产生根源解读

人性的解读

医患关系投诉行为分析

冰山理论----患者咬你是因为他受伤了

行为理论----患者的行为的产生，是由我们的行为导致

患者情绪化解篇

化干戈工具箱

路径解析---最近的路与最快的路？解决问题为何欲速则不达？

处理投诉的六个频道

鱼缸理论---你喜欢的与鱼喜欢的

不易---变易----简易

随机应变---不变中寻找规律，以万变来应对

3F 法则

化干戈步骤----『天龙八部』

1 同理心倾听——2 初步诊断患者频道——3 同频共振式沟通——4 信息收集——

5 期望值分析——6 逻辑表达——7 结束通话——8 总结提高

化干戈话术

投诉变成倾诉话术

说患者感觉到被理解话

说患者愿意倾听的话

说患者感觉值得信赖话

说患者感同身受的话

说善解人意的话

说赞美的话

说情绪对接的话

说患者感兴趣的话  
说患者想说的话  
让话术更生动的四同步  
情绪同步  
需求同步  
生理状态同步  
语言文字同步  
课程总结与回顾

## 客户见证

1、李培英老师以独到的品牌管理视角和丰富的实战经验，推动企业品牌的塑造和发展，为企业添财，为智慧加力，是企业做大做强的坚实伙伴！

2、李培英老师的课，具有很强的系统性和实效性，而且老师在讲课过程里能从企业本身的行业和市场特点去讲解课程的内容，这让企业能更好的吸收课程里的新的理念和方式方法，让我们受益匪浅。

3、听了李培英老师的课，真是受益匪浅，通俗的讲，课程里讲的全是“干货”！能让听者学到很多东西，相信选择李培英老师做为事业的合作伙伴一定会收获实效！

4、李培英老师以传道、授业、解惑之行，助力企业提升管理，推动整体发展。授人以<sup>1</sup>渔，明道于胸。才散四海，智启八方。

5、听了李培英老师的课程，真的给我们带来了很大的收益和启发，真正的认识到从系统的角度去考虑品牌建设与运营的重要性，比现在一些只关注某一个焦点来代替系统品牌建设的课程或概念要更有效、更实用、也更适合企业！