

## 医院新员工岗前培训内容

课程对象:医院新进员工、职场新人自我提升。

培训方式:案例贯穿讲授小组练习、情景模拟,体验

课程背景:新员工是医院的新生力量,在医院的人才梯队建设和医院的人才储备方面具有重要的作用。新员工从学校步入医院,存在着身份转换、环境适应、心理适应、工作适应等诸多问题,为了使新员工尽快胜任工作,承担起工作责任和社会责任,更好的服务于社会。课程收益:

《医院新员工培训》目的是通过提升医院新员工的职业素养,提高其实际工作技能和理性应对工作的能力.便于对其管理和进行自我管理这样才能使得新员工尽快融入医院,担起岗位重任,从而提升整个团队的职业形象和组织绩效通过培训提升员工医德,缩短心理适应期,增强人际关系协调能力:形成医院发展良好的动力。

## 课程大纲

### 第一讲:医院新员工企业文化培训

医院文化概念

医院文化建设与医院发展战略的关系

医院文化的规划与落实

新员工融入医院文化与企业共同成长

### 第二讲:医院新员工必备职业意识

热爱本职工作

病患至上

换位思考

责任意识

吃苦耐劳

不计较个人的事

以身作则

### 第三讲:医院新员工心态调整

#### （一）积极心态迎接新工作

如何调整心态

认识医院

新进人员的自觉

#### （二）新员工应具备怎样的心态 心态决定状态

职业心态

积极心态

天伦心态

新人心态

### 第四讲:医院新员工工作观

工作:成功之路的起点

忠诚:卓越一生的基础

逆境:唤心中的巨人

信念:铸造生命的奇迹

目标:奔向人生的彼岸

### 第五讲:赢在职场的六大超越

1、自信——精神超越

2、速度——起点超越

3、勤奋——时间超越

4、担当——问题超越

5、学习——标杆超越

## 6、创新——方法超越

第六讲:医护人员服务形象塑造为你的成功设计形象“以规范礼仪,提升医院形象力

尽显专业的外在形象

发型规范

面容修饰及女士工作妆容

工作服饰的规范及和谐配搭

女士饰物的选择和搭配原则

## 2、善于利用态势语言表情、眼神的修炼

第七讲:医护人员专业的服务举止训练——此时无声胜有声

1、有风度的体态塑造(针对男性

2、有气质的体态塑造(针对女性

3、健康笔挺的体态训练

坐姿要领与训练

站姿要领与训练

走姿要领与训练

蹲姿要领与训练

鞠躬要领与训练

4、特需动作——请姿、让路及指引方向、引导、握手、持病历夹、推手推车、服务手势等

第八讲:微笑服务礼仪训练——你的微笑价值百万

1 面部表情——眼神的应用注视的部位

2 注视的角度

3 注视的技巧

4 注视的时间

3 微笑训练

第九讲:礼仪中的语言魅力一掌握舒心的谈话技巧

1、舒心的问候

1 标准式

2 实效式

2、正确的称呼方式

3、服务过程中常用的礼貌用语

4、语音、语调的标准化训练

1 唇部力量训练

2 普通话标准训练

第十讲:新员工如何快速发挥自身优势

测试 4:测一测你的克制力

做好自我管理

学会自我激励

切忌“眼高手低”

修炼内功

专心做好一件事

识别优势与工作的结合点

学会控制你的劣势

如何缓解压力

## 第十一讲:有效沟通的技巧

理解沟通的过程

避免沟通的障碍

在沟通中运用聆听、反馈等技巧

理解并合理运用沟通的模式

掌握对话沟通技巧

实践:角色扮演训练

## 第十二讲:时间管理的技巧

认识时间

时间管理中的陷阱

如何跨越时间陷阱

时间管理中的效能原则时间管理的工具