



护理礼仪：接听电话的注意事项

THE FIRST LESSON OF THE SCHOOL YEAR





CONTENTS

目录

- 引言
- 接听电话的基本礼仪
- 提高通话质量的方法
- 处理特殊情况
- 结束通话的礼仪
- 实践与反思



01

引言

PART



主题简介



护理礼仪是护理工作中所应遵循的一系列行为规范和准则，它涉及到与患者、同事、家属等沟通交流时的言行举止。

接听电话是护理工作中常见的沟通方式之一，因此，掌握接听电话的礼仪对于提高护理服务质量、维护医院形象、增强患者满意度具有重要意义。





目的和重要性



目的

通过掌握接听电话的礼仪，提高护理人员的沟通技巧和服务水平，为患者提供更加专业、周到的服务。



重要性

良好的护理礼仪能够增强患者对护理人员的信任感，提高患者满意度；同时也有助于提升医院的整体形象，增强医院的竞争力。



01

接听电话的基本礼仪

PART



电话铃声响起后的应对



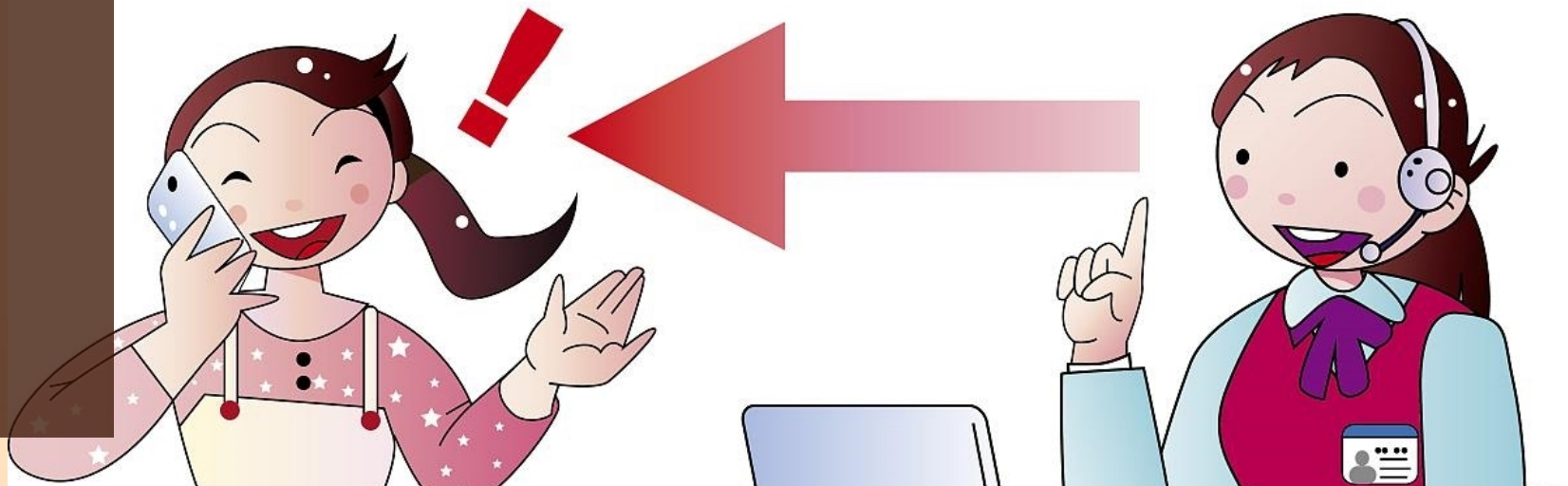
铃声响起后迅速接听

尽量在电话铃声响起的第三声前接听，避免让来电者久等。



保持电话线路畅通

避免在通话过程中进行其他操作，如关闭通话等待音乐或提示音，以免让来电者感到困惑或不被尊重。





问候语的使用



使用适当的问候语

使用亲切、友好的问候语，如“您好”、“早上好”、“下午好”等，以示尊重和礼貌。

避免使用过于随意或冷漠的言辞

避免使用“喂”、“说”等过于随意的言辞，以免给来电者留下不专业或冷漠的印象。





确认对方的身份



主动询问对方身份

在接听电话时，应主动询问对方身份，以便更好地为对方提供服务或解答问题。

避免假设对方身份

不要假设来电者的身份或意图，以免造成不必要的误会或尴尬。



保持礼貌和热情



保持友好和耐心的态度

- 无论面对何种情况，都应保持友好和耐心的态度，以便为来电者提供更好的服务。

避免在通话中表现出不耐烦或冷淡的情绪

- 这会给来电者留下不专业或不友好的印象，影响医院的整体形象。



01

提高通话质量的方法

PART





有效的聆听技巧



01

保持专注

在接听电话时，应全神贯注地聆听对方说话，避免分心或中断对方。

02

回应反馈

在对方说话时，适时给予回应，如“是的”、“我明白”等，以示自己在认真听讲。

03

提问澄清

对于不清晰或未听明白的内容，应适时提问或澄清，确保理解准确。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/655033212141011134>