

医务人员服务技巧



[医务人员服务技巧_下载链接1](#)

著者:陈曙光

出版者:

出版时间:2004-8

装帧:平装(无盘)

isbn:9787561428047

加强医务人员服务技巧的培训，已经成为医疗界和医院管理者的共识。但是，由于医疗

机构服务管理研究的滞后，目前国内还没有一本关于医务人员服务技巧方面的读物。鉴于此，作者把多年对医疗机构服务管理的研究体会整理出来，并结合对数十家医疗机构员工的培训的经验总结，汇总成本，期望能给医疗机构员工服务技巧培训带来一些帮助。

本书不仅适合医陪机构在职员工业余时间阅读，也可以作为即将进入医疗机构的医学专业学生学习服务技巧的教材。

作者介绍:

目录: 第一章 服务基本常识
第二章 了解患者
第三章 如何处好医患关系
第四章 医患沟通技巧
第五章 医务人员接待患者的技巧
第六章 医务人员服务礼仪
第七章 医疗服务语言技巧
第八章 医疗服务的体态语言技巧
第九章 患者抱怨的处理
第十章 医疗纠纷和医疗事故的防范和处理技巧
· · · · · (收起)

[医务人员服务技巧_下载链接1](#)

标签

医院管理

评论

[医务人员服务技巧_下载链接1](#)

书评

[医务人员服务技巧_下载链接1](#)