# 医院前台接待礼仪知识

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2025-05-04

*你们知道医院的前台接待礼仪知识吗?下面是小编精心整理的医院前台接待礼仪知识，希望能给大家带来帮助! 医院前台是医疗服务的窗口，接待规范是医院优质服务的具体体现，是医院医务人员与患者及其家属交往的方式。良好的接待可以增进医患之间顺畅的交流...*

你们知道医院的前台接待礼仪知识吗?下面是小编精心整理的医院前台接待礼仪知识，希望能给大家带来帮助!

医院前台是医疗服务的窗口，接待规范是医院优质服务的具体体现，是医院医务人员与患者及其家属交往的方式。良好的接待可以增进医患之间顺畅的交流，可以提高医院的工作效率，同时可以体现医院人性化优质的服务质量。

医院综合水平是医院通过自身行为得到社会认可的医院文化的综合反应和外在表现，是社会公众对医院的综合评价和印象，既是医院综合实力的体现，也是医院社会效益的反映。 其中医院接待水平以及质量在医院综合质量建设中起到重要作用。医院接待人员作为面向公众的窗口，病人及家属对医院的第一形象评价就是根据服务人员的素养体现。 因此，医院要迅速提升其窗口服务人员的个人形象与职业素养，医院接待礼仪课程帮助医院相关服务人员全面提升个人素养，树立良好的医院公众形象。

医院接待主要是为了让患者快速、省心的在医院得到医治。为了达到让患者满意，在接待过程中一定要遵循平等、热情、礼貌、友善、耐心的基本礼仪原则。 前台接待礼仪

前台在岗位上一般是坐着的。但遇到有病人来时，应立即起身，面朝向病人点头、微笑致意：您好，请问您需要什么帮助。知道找谁，并确认是预约之后，请病人稍等，立即帮其联系。如果要找的人正在忙，可以请其稍等，用规范的仪态引领来访者入座倒水。如果等了很长时间，访客要找的人还在忙，要关照一下来访者并说向其说明，不要扔在那里不管。 如果病人知道找谁，但没有预约，前台要打电话问问，告诉相关同事或领导助理/秘书，单位的来访，不知道是不是方便接待。

出于对病人的礼貌和方便拒绝时的得体处理，即使是要找的同事或者领导亲自接，都可以当作是其他人接的电话，再询问。这样在病人听来，即使电话那头没有答应接待，也不是他要找的人直接拒绝的，为一下步的处理留下了余地。

如果病人要找的没有出来接，让其自己过去，前台应该用规范的手势指引如何去，或者带病人去。如果病人要找的人的办公室门即使是开着的，也要先敲门，获得许可后再请来访者进入，为病人倒好茶后，前台就要返回岗位。当然，如果前台只有一位的话，直接指引病人就行了。

接待病人要注意以下几点

(一)病人要找的负责人不在时，要明确告诉对方负责人到何处去了，以及何时回本单位。请病人留下电话、地址，明确是由客人再次来单位，还是我方负责人到对方单位去。

(二)病人比较多需要等待时,要向病人说明等待理由与等待时间,若病人愿意等待,应该向病人提供饮料、杂志,如果可能,应该经常为病人更换饮料。

(三)接待人员带领病人到达目的地，应该有正确的引导方法和引导姿势。

1.在走廊的引导方法。接待人员在病人二三步之前，配合步调，让病人走在内侧。

2.在楼梯的引导方法。当引导病人上楼时，应该让病人走在前面，接待人员走在后面，若是下楼时，应该由接待人员走在前面，病人在后面，上下楼梯时，接待人员应该注意客人的安全。

3.在电梯的引导方法。引导病人乘坐电梯时，接待人员先进入电梯，等病人进入后关闭电梯门，到达时，接待人员按开的钮让病人先走出电梯。

4.病房里的引导方法。当病人走入病房，接待人员用手指示，请病人坐下，看到病人坐下后，才能行点头礼后离开。如病人错坐下座，应请病人改坐上座(一般靠近门的一方为下座)。

微笑接待礼仪

微笑应该是人类独特的一种微妙表情，是人类的体态语言，是一种不确切的语言，是一种无声的感召，一首无曲的小调，是一朵无香的尚未绽放的小花，是一片飘忽不定的似幻似真的淡淡白云，更是一种抚慰心灵的药剂。可以因时因事而来，也可以是无意识、下意识地产生，而且会无缘无故瞬间消失，它总是那么神秘，但又让人心情舒畅。

微笑训练方法

1.简易训练方法

用门牙轻轻地咬住筷子。把嘴角对准筷子，两边都要翘起，并观察连接嘴唇两端的线是否与筷子在同一水平线上。保持这个状态10秒。在第一状态下，轻轻地拔出木筷子之后，练习维持当时的状态。

2.细节训练方法

形成微笑是在放松的状态下训练的，练习的关键是使嘴角上升的程度一致。如果嘴角歪斜，表情就不会太好看。练习各种笑容的过程中，就会发现最适合自己的微笑。

(1)小微笑

往上提起两端嘴角。稍微露出2颗门牙。配合微笑。保持5秒之后，恢复原来的状态并放松。

(2)普通微笑

往上提起两端嘴角。露出上门牙68颗左右，眼睛也笑一点。保持5秒后，恢复原来的状态并放松。

3、辅助训练方法

(1) 哆来咪练习法

目的是放松嘴唇周围肌肉。嘴唇肌肉放松运动是从低音哆开始，到高音哆，大声地清楚地说三次每个音。不是连着练，而是一个音节一个音节地发音，为了正确的发音应注意嘴型。从低音到高音一个音一个音地充分进行练习，放松肌肉后，伸直手掌温柔地按摩嘴周围。

(2) 增加嘴唇肌肉弹性四步练习法

形成笑容时最重要的部位是嘴角。如果锻炼嘴唇周围的肌肉，能使嘴角的移动变得更干练好看，也可以有效地预防皱纹。

如果嘴边儿变得干练有生机，整体表情就给人有弹性的感觉，所以不知不觉中显得更年轻。伸直背部，坐在镜子前面，反复练习最大地收缩或伸张。

① 角水平运动

闭上张开的嘴，拉紧两侧的嘴角，使嘴唇在水平上紧张起来，并在心里默念1、2、3。 ② 拢嘴唇

使嘴角紧张的状态下，慢慢地聚拢嘴唇。出现圆圆地卷起来的嘴唇聚拢在一起的感觉时，并在心里默念1、2、3。

以各种形状尽情地试着笑。在其中挑选最满意的笑容。然后确认能看见多少牙龈。大概

能看见2mm以内的牙龈，就很好看。

反复练习满意的微笑：照着镜子，试着笑出前面所选的微笑。在稍微露出牙龈的程度上，反复练习美丽的微笑。

(2) 微笑的矫正训练

矫正1:嘴角不能同时提起

嘴角上升时会歪。意想不到的是两侧的嘴角不能一齐上升的人很多。这时利用筷子进行训练很有效。刚开始会比较难，若反复练习，就会不知不觉中两边一齐上升，形成干练的微笑。

矫正2:露出很多牙龈

检查牙齿排列：面对镜子，嘴巴呈E字张开，仔细检查，看看上下排牙齿的咬合状况及排列的整齐度。笑的时候露很多牙龈的人，往往笑的时候没有自信，不是遮嘴，就是腼腆地笑。自然的笑容可以弥补露出牙龈的缺点，但由于本人太在意，所以很难笑出自然亮丽的笑。露出牙龈时，可以通过嘴唇肌肉的训练来弥补。

> 矫正3:表情不当

面对镜子假装拿起手机在跟朋友打电话，仔细看看自己说话时的各种表情，例如眉头是否不自觉皱起，还有自己的眼神是否有亮泽变化等，观察后再加以改善。

失败的脸部表情如下面无表情、无精打采早上起来常在不自觉的状态下表情会比较呆滞，而且无精打采。在思考事情的时候，人通常会陷入面无表情的状况，想想如果前面有位帅哥看见，那多丑啊，所以无论何时何地都要在意自己的表情。眯眼、皱起眉头近视但又没戴眼镜的人，最容易在看一件东西时会不知不觉眯眼、皱眉头，这种表情予人刻薄的感觉，不可不小心。

> 目光礼仪

与人交往是，少不了目光接触。正确的运用目光，传达信息，塑造专业形象，要遵守以下规律。

三角定律：根据交流对象与你的关系的亲疏、距离的远近来选择目光停留或注视的区域。关系一般或第一次见面、距离较远的，则看对方的以额头到肩膀的这个大三角区域;关系比较熟、距离较近的,看对方的额头到下巴这个三角区域;关系亲昵的,距离很近的,则注视对方的额头到鼻子这个三角区域。分清对象,对号入座,切勿弄错!

时间规律:每次目光接触的时间不要超过三秒钟。交流过程中用60%-70%的时间与对方进行目光交流是最适宜的。少于60%,则说明你对对方的话题、谈话内容不感兴趣，多与70%，则表示你对对方本人的兴趣要多于他所说的话。

> 迎接礼仪

应立即招呼前来就医的患者

应该认识到患者就医对于医院的重要性,要表示出热情友好和愿意提供服务的态度。如果你正在打字应立即停止,即使是在打电话也要点头示意,但不一定要起立迎接,也不必与来客握手。

主动热情问候病人:打招呼时,应轻轻点头并面带微笑。如果是已经认识的病人,称呼要显得比较亲切。

> 奉茶礼仪

以茶水招待是中国的传统习惯,给病人及其家属提送茶水在医院接待中也是非常重要的。中华礼仪培训网分享递送茶水中应该必备的礼仪知识。

> 茶具要清洁

冲茶之前，一定要把茶具洗干净，尤其是久臵未用的茶具，难免沾上灰尘、污垢，更要细心地用清水洗刷一遍。在冲茶、倒茶之前最好用开水烫一下茶壶、茶杯。这样，既讲究卫生，又显得彬彬有礼。

如果不管茶具干净不干净，胡乱给病人倒茶，这是不礼貌也是不卫生的表现。在医院中用最多的是一次性水杯，在倒茶前要注意给温水，以免水热烫手，让病人一时无法端杯喝茶。 茶水要适量

先说茶叶，一般要适当。茶叶不宜过多，也不宜太少。茶叶过多，茶味过浓;茶叶太少冲出的茶没啥味道。假如病人主动介绍自己喜欢喝浓茶或淡茶的习惯，那就按照病人的口胃把茶冲好。

再说倒茶，无论是大杯小杯，都不宜倒得太满，太满了容易溢出，把桌子、凳子、地板弄湿。不小心，还会烫伤自己或客人的手脚，使宾主都很难为情。当然，也不宜倒得太少。倘若茶水只遮过杯底就端给客人，会使人觉得是在装模作样，不是诚心实意。

> 奉茶的方法

上茶应在主客未正式交谈前。正确的步骤是：双手端茶从客人的左后侧奉上。要将茶盘放在临近客人的茶几上，然后右手拿着茶杯的中部，左手托着杯底，杯耳应朝向客人，双手将茶递给客人同时要说您请用茶

> 奉茶的顺序

上茶的顺序一般应为：先客后主，先女后男，先长后幼。

> 奉茶的禁忌

1.尽量不要用一只手上茶，尤其不能用左手。切勿让手指碰到杯口。为客人倒的第一杯茶，通常不宜斟得过满，以杯深的2/3处为宜。继而把握好续水的时机,以不妨碍宾客交谈为佳,不能等到茶叶见底后再续水。

2、摆放前,一定要轻声示意,避免对方无意碰撞,摆放时右进右出,顺时针斟倒或摆放(添水也同样),摆放位臵为饮水者右手上方510公分处,有柄的则将其转至右侧,便于取放;

3、如果有茶壶的话则摆放在中间,便于大家取用,当然,如果有可能的话就由服务人员亲自操作,此时则就近摆放在操作人员跟前;

4、添水时,如果是有盖的杯子则用右手中指和无名指将杯盖夹住,轻轻抬起,大拇指、食指和小拇指将杯子取起,侧对病人,在病人右后侧方,用左手容器填满,再按照2摆放即可。 接待站姿礼仪

标准的站姿,从正面观看,全身笔直,精神饱满,两眼正视,两肩平齐,两臂自然下垂,两脚跟并拢,两脚尖张开60,身体重心落于两腿正中;从侧面看,两眼平视,下颌微收,挺胸收腹,腰背挺直,手中指贴裤缝,整个身体庄重挺拔。好的站姿,不是只为了美观而已,对于健康也是非常重要。

> 基本要领

1、头正,双目平视,嘴唇微闭,下颌微收,面部平和自然。

2、双肩放松,稍向下沉,身体有向上的感觉,呼吸自然。

3、躯干挺直,收腹,挺胸,立腰。

4、双臂放松,自然下垂于体侧,手指自然弯曲。

5、双腿并拢立直,两脚跟靠紧,脚尖分开呈60度,男子站立时,双脚可分开,但不能超过肩宽。 正式场合的站姿

1、肃立: 身体直立,双手置于大腿外侧,双腿自然并拢,脚跟靠紧,脚掌分开呈V字行。

2、直立: 身体直立,双手置于腹部。

A. 女性将右手搭握在左手四指,两脚成V字形;

B. 男性右手握住左手腕(如图B),两脚可平行分开,略窄于肩宽。

> 错误站姿

①两脚分叉分得太开;

②交叉两腿而站;

③一个肩高一个肩低;

④松腹含胸;

⑤支脚在地下不停地划弧线;

⑥交腿斜靠在马路旁的树干、招牌、墙壁、栏杆上;

⑦不停地摇摆身子,扭捏作态;

⑧与他人勾肩搭背地站着;

⑨膝盖伸不直。

> 医务人员接待坐姿礼仪规范

坐姿即坐的姿势。它指的是人在就座以后身体所保持的一种姿势。标准坐姿是人们将自己的臀部置于椅子、凳子、沙发或其它物体之上,以支持自己身体重量,双脚则放在地上坐的姿势,从根本上看,应当算是一种静态的姿势。对广大服务人员而言,不论是工作还是休息,坐姿都是其经常采用的姿势之一。

> 正确坐姿

入座时要稳、要轻。就座时要不紧不慢,大大方方地从座椅的左后侧走到座位前,轻稳地坐拢一下,不要坐下来后再站起来整理衣服。面带笑容,双目平视,嘴唇微闭,微收下额。双肩放松平正,双臂自然弯曲放于椅子或沙发扶手上。坐在椅子上,要立腰、挺胸,上体自然挺直。双膝自然并拢。双腿正放或侧放,双腿平放或交叠。坐在椅子上,至少要坐满椅子的三分之二,脊背轻靠椅背。坐时不可前倾后仰,或歪歪扭扭,两腿不可过于叉开,也不可长长地伸出去,不可高跷起二郎腿.也不可大腿并拢,小腿分开,或腿不停地抖动。

> 标准坐姿

入座时走到座位前,转身后把右脚向后撤半步,轻稳坐下,然后把右脚与左脚并齐。坐在椅上时,应保持上体自然挺直,头正。表情自然亲切,目光柔和平视,嘴微闭,两肩平正放松,两臂自然弯曲放在膝上,也可以放在椅子或沙发扶手上,掌心向下,两脚平落地面。起立时右脚先后收半步然后站起。一般来说,在正式社交场合,要求男性两腿之间可有一拳的距离,女性两腿并拢无空隙,两腿自然弯曲。两脚平落地面,不宜前伸。在日常交往场合,男性可以跷腿,但不可跷得过高或抖动,女性大腿并拢,小腿交叉,但不宜向前伸直。

> 女士坐姿

女子就座时,双腿并拢,以斜放一侧为宜,双脚可稍有前后之差,即若两腿斜向左方,则右脚放在左脚之后,若两腿斜向右方,则左脚放臵右脚之后。这样人正面看来双脚交成一点,可延长腿的长度,也显得颇为娴雅。女士最好不要分腿而坐,因为这样显得不够雅观,同样腿部倒V字式也是不提倡的,女士若穿裙装应有抚裙的动作。一般来说,在正式社交场合,要求女性两腿并拢无空隙。两腿自然弯曲。两脚平落地面不宜前伸。在日常交往场合,女性大腿并拢,小腿交叉,但不宜向前伸直。一般情况下,女士可以采用以下几种坐姿。

标准式。轻缓地走到座位前,转身后两脚成小丁字步,左前右后,两膝并拢的同时上身前倾向下落座。如果穿的是裙装,在落座时要用双手在后边从上往下把裙子拢一下,以防坐出皱折或因裙子被打折坐住,而使腿部裸露过多。

前伸式。在标准坐姿的基础上,两小腿向前伸出两脚并拢,脚尖不要翘。

前交叉式。在前伸式坐姿的基础上,右脚后缩,与左脚交叉,两踝关节重叠,两脚尖着地。 屈直式。右脚前伸,左小腿屈回,大腿靠紧,两脚前脚掌着地,并在一条直线上。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！