



2018 年 5 月份學術研討會
醫療糾紛研討會

時間：107 年 5 月 20 日（星期日）09:00-16:00

參加對象：護理人員、諮詢人員

地點：中山醫學大學正心樓 3 樓 0322 教室

主辦單位：台灣美容外科醫學會

護理人員課程

Time	Topic	Speaker
09:00-09:20	報到	
09:20-09:25	陳子瑾醫師 致詞	
09:25-09:40	相見歡、分組	采新整形外科診所 經理 吳韶瑜
Moderators：黃雨晨、林依柔、劉怡君、吳韶瑜		
9:40-10:55	醫糾訴訟案例分組討論	雅美姬醫美診所 顧問 黃雨晨
10:55-11:10	Coffee break	
Moderators：黃雨晨、林依柔、劉怡君、吳韶瑜		
11:10-12:50	威力談判、客訴及僵局處理	雅美姬醫美診所 顧問 黃雨晨
12:50-13:30	Lunch	
Moderators：黃雨晨、林依柔、劉怡君、吳韶瑜		
13:30-15:00	好聲音服務力-醫護表達的語言溝通訓練	嘉世德有限公司 教育總監 林依柔
15:00-15:15	Coffee break	
15:15-16:00	好態度服務力-醫護服務的關鍵	嘉世德有限公司 - 執行副總 劉怡君
Moderators：黃雨晨、林依柔、劉怡君、吳韶瑜		
16:00-16:30	服務力實戰演練	嘉世德有限公司 - 執行副總 劉怡君



課程簡介

醫糾訴訟案例分組討論	客訴糾紛處理： 一、小遊戲：用『客』與『訴』造詞 二、客訴的基本原則：時間與價格的底線不能讓對方知道！ 三、突破僵局的方法：
威力談判客訴及僵局處理	1、找調解者：第三公正方、主管等 2、拖延戰術：延長決定的時間、但對於已經承諾的事實不能拖延 3、原則戰術：揭露底線，只能使用一次 4、以退為進法：各退一步，漸進達成共識 5、請示上級法：找主管 四、客訴處理順序： 1、傾聽：釋出最大的同理性，理解客人的感受與感覺 2、跟她當朋友 3、以退為進法 4、拖延戰術 5、原則戰術 6、請示上級 五、客訴的談判：只有一個原則，就是要贏！ 1、對半法則 2、約定一制性法則 3、大驚失色法 4、擠壓法：擠壓出具體的數字 5、燙手山芋法： 6、交換法：用不同的東西進行交換 7、蠶食鯨吞法 8、衝突擱置法 9、先解決小問題，再解決大問題

好聲音服務力-醫護表達的
語言溝通訓練

在醫療服務的過程中，護理人員是第一線與客戶直接接觸的。
無論是電話預約、櫃檯報到，整體溝通的互動過程，也是代表一間公司的重要形象！該用甚麼樣的聲音表情接待，才能讓患者感受到真誠？該用甚麼樣的聲音表情互動，能減少不必要的溝通誤會？



	<p>溝通的語氣決定了互動的質量，也是影響客戶感受關鍵！</p> <p>在這個單元中，我們將讓護理人員了解聲音表情的重要性，也從小組討論中，找出自己在別人心目中的說話形象，進而調整成最適當的溝通方式。</p>
<p>好態度服務力-醫護服務的關鍵</p>	<p>態度對了，不管做甚麼都成功！</p> <p>形象要件除了表情與聲音外，肢體語言以及專業服務的流程都是患者累積對專業信任的關鍵。藉由服務點的整體思維理解讓專業醫護人員知道我們除了運用專業解除病患傷痛外，同時用運服務的溫度展現降低病患於求醫時的心理不適，進而達成病患對護理人員的專業信任並聽話照做。</p>
<p>服務力實戰演練</p>	<p>針對今日課程進行小組演練、討論，講師再給予提點。並給予日後調整的方向、以延續今日所學所用於工作品質中。</p>



報名截止日期：106年5月7日

【費用】

早鳥優惠價(5月7日前報名)：

醫事人員：2,000 元

現場報名價：

醫事人員：3,000 元

退費方式：

1. 5月17日(含)後，來電告知取消報名，不予退費。
2. 5月12日至5月16日來電告知取消報名，退 **80%**費用。
3. 5月11日(含)前來電告知取消報名，全額退費。

【護理人員報名方式】

線上報名：請至以下網址進行線上報名

報名網址：<https://www.beclass.com/rid=213edc15ad590a8a2efb>

報名成功後，系統將發 E-MAIL 給您。

線上報名及繳費完成後請 E-mail 或 Line 告知我們您已經報名，謝謝。

E-mail： tsaps3a1@gmail.com，連絡電話：07-3929924

Line ID： @cwi4658e



交通資訊

中山醫學大學

地址：台中市南區建國北路一段 110 號(正心樓 3 樓)

※自行開車：

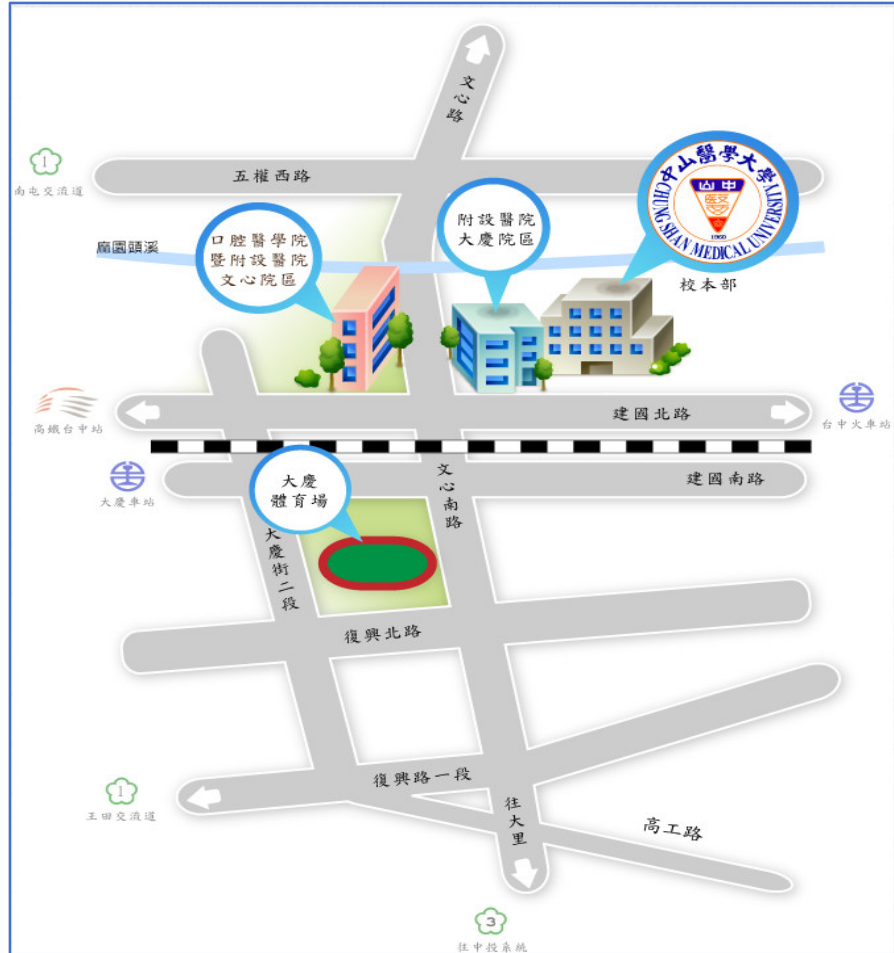
1. 國道一號北上、南下高速公路(南屯交流道)
於南屯交流道下--->接五權西路往台中市區方向直行--->遇文心南路右轉--->直行文心南路(未過平交道)-->左轉建國北路->左轉進入校本部大門->進入校本部停車場
2. 國道三號北上高速公路(接中投公路:台 63 線)
中投公路(3.5 公里處)出口往台中、大里德芳路段下中投公路--->左轉文心南路往台中市--->直行文心南路(過平交道) --> 右轉建國北路->左轉進入校本部大門->進入校本部停車場
3. 國道三號南下高速公路(烏日交流道)
於烏日交流道下--->接環中路八段往台中市--->直行上路橋環中路七段--->下路橋後靠右側接慢車道繼續直行環中路七段--->直行慢車道右轉復興路一段(中山路一段)往台中市--->直行復興路一段左轉文心南路--->直行文心南路(過平交道)-->右轉建國北路->左轉進入校本部大門->進入校本部停車場

※搭乘高鐵:台中烏日高鐵站

1. 轉乘統聯客運 159 號公車，於中山醫學大學站下車，往建國北路(台中火車站方向)步行約 5 分鐘
2. 至新烏日火車站轉搭台鐵通勤電車往北至大慶火車站下車，出站後左轉，請過平交道後右轉建國北路步行約 6 分鐘
3. 搭乘計程車(告訴司機建國北路直走中山醫學大學，車程約 5-8 分鐘)
鐘



校區位置圖



校園平面圖

