

2023年万能演讲稿开场白(优质7篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

咨询部工作总结篇一

心理健康教育是提高小学生心理素质的教育，是实施素质教育的重要内容。在小学开展心理健康教育，是学生健康成长的需要，是推进素质教育的必然要求。本学期，在全体师生的共同努力下，我们学校的心理咨询室主要做了以下工作：

通过手抄报、红领巾广播站等形式扩大宣传，更加深入地向学生渗透心理健康知识，普及心理健康教育。

为了使心理咨询工作朝着系统性、连续性的状态发展，对心理咨询室材料和档案进行了一系列重的整理、完善、充实，为面向全体学生扎实有序地开展心理健康教育，打下了坚实基础。

1、心理教育的学科渗透。我校开展的心理健康教育也并不是孤立地进行，而是与其他学科的教学渗透起来，全方位地对学生进行心理健康教育。如在语文学科中进行心理教育，在思品课中进行心理教育的渗透等，让学生并不是孤立地接受心理健康教育，而是多方位地受到心理健康教育。课堂教学不仅是科学知识传授的过程，也是学生心理发展的过程，从教材内容看，各科内容都是很好的心理健康教育素材，如：语文、思品课可以陶冶学生的心灵，塑造高贵优雅的品质；数学、自然可以进行科学思维的训练等。在各科教学过程中

渗透有关的知识，可以使学生处处都感受到真、善、美的教育，提高自身的心理素质，且作为教育的主体，教师不仅在知识上影响着学生，而且教师的人格也会在教学的师生互动过程中起潜移默化的作用。

2、开设“倾诉信箱”，做好个别辅导工作和学生个案地收集整理工作，对辅导的学生和个案做好记录，并正式建立完整的学生心理档案。

3、心理知识讲座。我校定期开展心理知识讲座，普及心理健康科学常识，帮助学生掌握一般的心理保健知识，培养良好的心理素质。在家长会上也宣传心理健康教育方面的知识，指导家长转变教子观念，了解和掌握心理健康教育的方法，注重自身良好心理素质的养成，营造家庭心理健康的环境，以家长的理想、追求、品格和行为影响孩子，受到家长们的欢迎。

4、个别咨询与辅导。在全校性的心理知识讲座的基础上，我校开设心理咨询室对学生进行个别辅导。使教师和学生心理辅导室内通过一对一的沟通方式，对学生在学习和生活中出现的问题给予直接的指导，排解心理困扰，并对有关的心理行为问题进行诊断、矫治的有效途径。特别是期中考试前后，学生面对自己的考试总会有许多的忧虑，心理辅导老师就予以劝慰，疏导，减少学生对考试的恐惧或忧虑，并帮他们认真分析得失。

5、进行团体心理辅导与训练。由于团体心理辅导与训练的特点，在学校心理健康教育过程中有着重要的作用。每班的心理健康教育教师针对不同的团体的性质进行辅导与训练，增强学生的心理素质。总之，心理咨询工作不是一朝一夕的事，需要我和同事们不断学习，掌握过硬的理论知识，在实践中不断总结提高，持之以恒，坚持不懈，方能达到“润物细无声”的境界。我们将一直朝着这个目标迈进。

咨询部工作总结篇二

总结

今年是我公司快速发展的一年，也是我公司实力和影响力大大提升的一年。在上级领导的指导帮助下，在有关主管部门关心支持下，我公司各部室、办事处、分公司以及全体员工齐心协力，以质量效益为核心，以强化管理为手段，继续坚持“全方位面向经济建设，服务建筑市场主体”的经营方针，努力改善经营质量，各方面工作取得了显著的成绩，有力的促进了公司的发展，为公司进一步“做大做强”奠定了良好的基础。现将公司今年度工作总结如下：

一、主要工作完成情况及特点

（二）机构设置日趋完善，高素质人才不断增加 截至今年10月，公司现已有在职职工xxx人，其中：高级职称xxx人，中级职称xxx人，初级职称xxx人，注册监理工程师xxx人，注册造价师xxx人，工程预算员xxx人。我公司现有综合管理部、招标管理部、财务部、办公室、业务一、二、五、四、五、六部等9部1室和桂林办事处、百色分公司、北海分公司、柳州分公司和市内环境检测中心等5家分支机构。其中业务五部、六部以及百色分公司和柳州分公司为今年初新设立，招标管理部于今年六月份成立。招标管理部的成立，进一步加强了公司对招标代理业务的管理。实践证明，它有效的规范了公司对招标代理业务的管理，形成了一系列行之有效的审批制度，使公司招标代理业务能够有章可循，逐步走向规范化和制度化。

（五）取得房屋建筑工程甲级监理资质和人防工程建设监理丙级资质，扩大了公司业务经营范围 继取得招标代理甲级资质后，公司于今年申报房屋建筑工程甲级监理资质并获得通过，同时还取得人防工程建设监理丙级资质。这表明，公司今后在承接过工程监理业务时，将获得更大的自由度，为公

司工程监理业务的发展提供了不可或缺的条件和基础。目前，公司已具备工程招标代理甲级资质、房屋建筑工程甲级监理资质、工程造价咨询乙级资质、建筑工程室内环境质量检测专项资质、人防工程建设监理丙级资质，同时，公司市内环境检测中心的建筑外窗检测业务还获得区技术质量监督局计量认证通过。经营范围的扩大，有利于公司获得更多的市场，有利于公司在日益激烈的市场竞争中取得优势，同时也是公司总体实力上升的一个标志。

（四）加强党支部建设，发挥党员模范带头作用 公司党支部虽然于今年刚刚成立，党支部各项工作尚处在起步阶段，但是，通过党支部支委和公司全体党员的共同努力，公司党支部建设工作已取得长足进步，党组织的作用在公司的日常工作中得到了明显的加强。至今年10月止，公司党支部共召开支部会议2次，党员学习班2期，支部民主生活会1次，共征求到党员所提意见3条，建议2条。通过加强党支部的建设，使公司广大党员能够更加积极的参与到公司的经营建设当中，为公司的进一步发展出谋献策，也使各位党员充分的感受到作为一名中共党员的优越感和责任感，自觉履行党员的职责和义务，发挥党员的模范带头作用，为公司的发展作出了应有的贡献。

（五）各分公司、办事处业务发展迅速 各分公司、办事处在公司的指导下，根据各自的实际情况和特点，有针对性地开展各项业务，取得了良好地业绩。桂林办事处在工程监理业务方面，无论是业务量，业务质量，还是经济效益方面，都有了明显提高，与此同时，该办事处还引进和培养了一批高素质的监理人才队伍，为公司取得房屋建筑工程甲级监理资质作出了突出贡献。北海分公司、市内环境检测中心，以及新近成立的百色分公司和柳州分公司，在各自业务上都取得了一定的突破，取得了不错的效益。

二、主要工作措施和作法

今年以来，随着公司规模的不不断扩大，以及日益激烈的市场竞争，针对经营管理体制等方面的不足，我公司理清思路，寻求新突破，采取大量有效措施，有力的推进了公司的发展。

（一）实施规范化管理，做到更好的为业主服务

- 1、加大对员工的培训的力度，提高员工素质。我们深刻体会到只有员工自身综合素质的提高，才能从根本上提高工作质量，更好地为业主服务。我公司按照“思想上高境界、业务上高水平、工作上高成效”的目标，从抓各业务部门经理培训开始，分发有关管理方面的书籍让她们学习，着重于提高各业务部门经理的业务水平和管理水平，通过加强对各业务部门经理的培训，达到各业务部门自我管理能力强，逐步适应公司管理要求，从而使全公司管理水平、管理层次迈上新台阶。同时，在党员员工中开展学习党的十*大精神、“三个代表”重要思想，以及党的十六界五中全会精神、“两个条例”作为学习的重点，提高党员员工的思想素质和政治素质。
- 2、实行工作例会制。公司每月第一个星期星期一召开部门经理工作例会，总结上月的工作，安排本月工作内容，并将有关内容形成会议纪要分发各部室，为各部室当月工作提供指导。这一工作例会制度的实行，为各业务部门经理提供了一个相互沟通交流和学习的机会，有利于使公司各部室统一思想，提高认识，也使公司内部能够及时总结各类经验教训，取长补短，我们认为非常必要，并将长期坚持下去。
- 3、抓建章立制。“不以规矩，不成方圆”。公司不断修改和完善内部各种管理规章制度，出台一系列的管理措施，做到赏罚分明、科学管理。这些规定、制度的制定，使公司的各项工作做到了有章可循。我公司还要求各业务部在认真贯彻执行公司各种规章制度的同时，根据各业务部门自身的特点，制定出本部门完整的管理制度，从而使全公司的管理更趋于规范化。如今年六月成立招标管理部以后，公司建立了一整套严格的审批制度，对公司工程招标代理业务进行监督和管理，不仅使我公司招标业务文件编制质量大大提高，降低了文件错误率，还使各业务部人员从中得以学习提高，增加了文件编制人员的责任感，同时也树立了公司良好的形象。

（二）以优质高效的服务应对市场为顾客提供优质高效的服务，是市场经济的要求，是社会的需要，也是一个服务企业本身的需要。因此，它是服务企业赖以生存和发展之本，没有优质的服务，就难以生存，更谈不上发展。随着市场经济的不断深化，要想在激烈的市场竞争中获得一席之地，优质高效的服务必不可少。作为一家综合性中介机构，我公司在积极扩大规模，拓展业务的同时，努力提高服务质量和水平，以质量求生存，以高效求发展。

- 1、建立高素质员工队伍，为优质服务打下良好基础。我公司对提高员工素质历来相当重视，通过加大培训力度、严格管理等手段，使员工素质有了明显提高，同时，随着公司规模和影响力的加大，吸引了一大批素质高、能力强的业务骨干加入到公司，使公司人才资源得到丰富，业务水平提高较快。目前公司已形成一支以中高级职称为主的员工队伍。
- 2、增强员工工作责任感和法律意识，保证工作质量。今年以来，我公司加强对行业有关法律法规的宣传力度，通过一些反面教材的宣传，提高员工对所从事行业的认识，进一步规范员工行为。对工作责任心不够、工作出现失误的人员，采取以教育为主，处罚为辅的方法进行管理，有效防止重大事故的发生。业务部在开展业务过程中都能够依法依规，至今没有出现违反行业有关法律法规的行为。

（三）继续实行部门经营承包责任制，调动员工工作积极性实行部门经营承包责任制两年来，充分调动了广大员工的工作积极性，公司发展速度逐年加快，业务量增加，公司收入也得到较大幅度的提升。特别是今年以来，我公司不仅人员增加，部门增加，人员的政治素质也得到了提高。实行部门经营承包责任制后，部门在经营过程中获得了较多的自由，有利于公司业务的发展，有利于招揽人才，有利于经营管理水平的提高，各业务部门在经营中积累了一定的经验，为公司的继续“做大”奠定基础。

咨询部工作总结篇三

网络咨询三步走：

第一步：回答患者者的题目，确立权威：这一步要客观，由于患者不会只问你一个医生，一定要回答的实在、客观，让患者一听就觉得你没有忽悠他，确立你在该病种领域的权威。

第三步，打消患者顾虑，往往患者犹豫的就是某一个点，找到并解决它，就ok了。

比如恐吓一下，这个一定要治，时间长了会出现什么结果

再比如：我们医院对这个有优惠，有医保……

第三步需要前面的展垫，但是最关键的，实在在各大医院间来比较，差别不是很大，但差别总是有的，假如你可以解决患者的心理需求，也许比解决病痛更有效果。

做到第三步，你要有一定的心理学知识，要会暗示，能正确把握患者的心理。

曾经和一位咨询高手聊天，他说：聊到后面，基本上就是靠咨询技巧了，本质就是对患者心理的把握。

网络医疗咨询的三个步骤和要点1(转)网络医疗咨询就是和患者交流，解答患者的疑问，我们回纳总结了三个步骤，可以带你顺利走向成功。

第一步骤：以主动的心态往关心患者，用专业的问诊手法、扎实的医学知识分析病情，用通俗的话语往解答疑问，就像门诊一样。

要点：

1、态度要诚吭逗不能为了来患者而回答疑问，对患者要关心、诚恳。保证交流时间，交流时间越长，能了解到的病情越多，判定就越正确，不要只用寥寥数语就打发掉患者。现在网络咨询医师的通病是急功近利，有选择性地回答患者。感觉患者可能来，就认真回答，问常识性题目的就爱搭不理，甚至说“你自己不会查呀”等语言。

2、专业严谨，建立信任：作为一位合格的咨询医生，你必须熟记本领域各种疾病的症状、种类、病因、可能的并发症、留意事项等等。在了解患者病情时，要符合医学原则，要学习该类疾病的问诊要点、接诊技巧。不要从自己的营销目的、惯用的套路出发，而把患者引向与患者所述症状完全不靠谱的领域，不要对患者随意定性，千万不要以为你的胡说八道能骗过患者。

3、流畅沟通：在对患者说自己的看法、意见时，以及说一些医学名词时，一定要用通俗的话语向患者解释清楚，让患者能清清楚楚，明明白白。要明白患者只是普通人，不是学医的，只有患者理解你的语言时，才有可能相信你、信赖你。

目标：让患者信赖你，以为你是个专业知识扎实、服务态度好的好医生，你所在的医院是一个可以新信赖的医院！

这一步是长期投资，可能不会给你带来近期效益，假如你的眼光足够远，你一定会这样做。直接的效果是让你积累大量的患者资源。有些人可能只问了个生活题目，得到满足回答后就走了武汉医院鱼鳞病，以后无论是他有题目或者朋友、亲戚有题目，就会推荐你，这些看似无用功的劳动会给你带来良好的人气，进而带来源源不断的财富。

网络医疗咨询的三个步骤和要点(二)：学会自我营销。

患者一般会问：“该怎么治？”、“吃什么药？”、“你们能治吗？”、“有什么好的办法？”、“治疗要多

久？”、“一般要花多少钱？”等题目。这时候就应该自我营销了！

要点：

1、对该病种有深刻的理解：你必须熟悉该病种的分型、发病机理、治疗方法的以及效果评估、适用药物等，这是解决患者疑问的基础。

3、关爱患者，营销自己：当一个人生病时，心情是焦虑而无助的，这是实施关心战略的最佳时机，每个人都可以被感动。把患者当成你的朋友，而不是你的摇钱树，言语要温顺、贴切，充分展现个人魅力，留意形成和运用自己的言语风格。

4、治疗用度题目：要清楚什么可以说，什么不能说，要敏锐地把握患者对用度的关切程度，在适当的时候说适当的话。

目标：充分展示医院上风，让患者相信你可以解决他的题目，给患者治愈疾病的信心。

网络医疗咨询的三个步骤和要点(三)：促使患者下决心：

有了前面步骤的展垫，患者对自己的病情和武汉皮肤科医院排名你们的医院都有了一定的了解，最后就差下决心了，所以怎样让患者下决心，就是你的水平了。

有人说过：每个人都可以被一句话杀死，每个人都可以被一句话营销。不管外表多坚强、多抗拒的人，总有内心的弱点。

在与患者沟通的过程中，要敏锐地把握患者的心理变化，了解患者深层次的心理需求，用一句话彻底感动他，让他完全相信你，并下决心依照你的思路往治疗。

假如你能做到这一层，那么恭喜你，你已经是个优秀的咨询

医生了。

请各位留意，以上只是阐述网络接诊技巧，并没有涉及更多环节，医疗最重要的还要落实到两个字：疗效！假如你的医学根基不够深，不能把握该病种的预期效果，那只能落到南京男性专科医院“忽悠”的层次。一旦你说出了一句心里没底的话，就会落进一个“谎言”的怪圈，就是你必须用更多的谎言往圆这句谎言，露馅也是必然的事情。

电话营销一分析患者需求并对症处理今天工作进耳部分同事接到这样一个电话，内容大概是这样的：

患者：你们医院可以治疗白癜风吗？

客服：可以。

患者：采用什么方法治疗？

客服：***特色疗法。

患者：可以用药吗？我想直接用药治疗？

客服：可以，不过还是建议患者来院进一步诊断治疗。

患者：哦，那我考虑一下。

电话挂断。

暂且不说这个接听电话沟通中暴露的其它方面题目。感觉最重要的一点失误在于，咨询职员没有在沟通过程中及时分析出患者的需求，进行转折式引导性的发问。

“可以用药吗？我想直接用药治疗？”很直白的告诉我们，需要药物治疗，为什么接下来不为患者先容医院的特色药物，采取视频远程治疗？而让患者必须来医院？我看武汉最好的

妇科医院了一下患者的来电属于云南曲靖，由于皮肤病来院就诊的可能性比较小。

工作中，接听电话我时我习惯先看一下来电显示，对于本地及外地区的患者采取不同的咨询方式，可以进步咨询的转化率，增加医院的效益，当然条件是能切实为患者解除往病痛，有明显的治疗效果。

地域性强的一些病种，大家可以尝试一下。这个也不是绝对的，关键还是在和患者电话沟通过程中及时分析患者的需求，找到并解决它。

可是，大家忽略了一点，他们的营销效果非常好，而且正在向全国推广，即使是一个老掉牙的营销方式，也是行之有效的营销方法。

前面提到过，某某医院也搞过类似的营销……，我知道的结果是该医院没有成功，最后放弃了。

为什么同样的道路，有人成功了，有人没成功，这的确是一个令人深思的题目……

话题转回来，每个人都会有自己的熟悉，这种先进为主的想法，会让你在潜意识中拒尽接受某些思想，尤其是和你的思路有冲突的想法，这样的结果是，你只保存了你自己的想法，而把不同思路的信息拒之门外。

熟悉的地方没有景，门内开花门外香，外来的和尚会念经，都说明了一个事实。本地不受重视的，却受到外界的追捧。

为什么有人不屑一顾，却有人追捧，而原来不屑一顾的人经过事件冲击以后，也回往重新熟悉这个事实，那就是你把心窗封闭了的缘故。

虚心，就是虚心以待，将心里的位置空出来杭州京都医院，往学习，这样才会有一个好的学习效果。

我们在培训咨询医师时，都会讲到这个题目，由于很多医院的咨询医师都工作了很多年，对你的培训根本不屑一顾，来听课只是给你面子而已，这样的效果是不可能理想的。

每个人实在都一样，打开你的心窗，你的视野会更广阔，视野有多大，事业就会有多大！

接诊中提问的技巧 上一次我们谈了电话接诊的步骤，这一次说一下电话咨询中发问的技巧，当然，在网络咨询中也通用的：

谈话双方，谁把握了发问权，谁就会占据主动地位。在咨询过程中，只有把握主导地位，才能把患者逐步引向终极目标——就诊。假如只是被动地回答题目，势必会变成东一搭西一搭的闲扯，终极结果是患者觉得没什么好问了就挂线，而不会做出就医决定，其成功率也就可想而知了。

以下是在接诊过程中被广泛运用，并且行之有效的提问技巧：

1、开放式提问

开放式提问可以引发患者思考，开启对话，建立流畅的沟通，让你巧妙地引导并控制整个对话过程，顺利发掘所需要的资讯。开放式问句经常运用到的字眼有：什么时候、什么地方、为什么、谁、如何等。

2、约束性提问

约束性提问就是限定沟通的背景，让患者对你的话题持持续的肯定态度，假如你可以让患者不断地说“yes”结果就“ok”了。

3、选择性提问

4、情境创造法提问。

让患者在决定选择医院之前，创造已经拥有的美好感觉，帮助她们想象医院为她们带来的欢快与好处。

5、反问法

咨询的过程中，当发问的主导权被患者控制时，这种情况下，不要直接回答，微笑、放松，简单解答后立即反问他一个题目。

留意：在咨询的不同阶段，交互运用不同的提问技巧。此外，你提的题目必须是患者能够回答的题目，或者是你即将给出答案的题目。

咨询电话接听步骤 网络咨询有很多种形式，其中重要的一步是转化为电话咨询，我们在实践中发现，电话咨询后的来诊量是可观的，比例高于单纯的网络咨询。

关键词：倾听、分析、定位、解答、提问

核心要点：在接听患者来电时，要把握主导权，让患者的思维顺着我们的引导环节走，而不能任其自由发挥。

接听咨询电话的步骤：

一、让患者打开话匣子

全面了解患者的基本情况，包括年龄、患病时间、曾经的治疗和疗效、花费等等。患者对自己的情况描述的越具体，我们下一步的工作就会越轻松，成功的机会就会越高。

通常在接听电话的开始，我们要以一些启发式的发问来打开

患者的话匣子。

比如：打过招呼后，就问她：“请问您g型单螺杆泵是为自己还是为朋友咨询呢？”然后顺理成章地问她：“怎么不舒服呀”、“什么时候发现的？开始是什么样的感觉呢？……”总之，要让患者有话可说。

二、猜出症状、点明趋势

根据患者对疾病的描述，正确猜出患者目前的症状甚至诊断至关重要。

这实在和门诊差未几了，只要你遵循问诊的原则，有经验的医生很快就会得出一个初步诊断，并猜出患者其他的伴随症状。假如这些判定正确的话，咨询职员在患者心中的权威形象就会确立，一旦患者认可你，则会进行更加深进的探讨。此时，咨询职员应当以关切的口气，点明趋势：“你这种情况应该尽快治疗，由于……”

三、找出动机、放大动机

这一步是需求分析，找出动机就是分析患者为什么打电话，放大动机就是增强患者对治疗疾病的迫切感。

比如：患者反映近期月经量大，腰酸腹痛。咨询职员就应该敏感地意识到，她是想了解自己患病的程度。此时就应当回答：“这种症状说明你的病情在加重，假如延误治疗，可能会出现……”

四、找出顾虑，消除顾虑

对于患者反复纠缠的题目（一般是疗效题目），除了作肯定回答外，还要耐心细致地作层层递进的例证，切忌含糊其词或轻轻带过，尤其不能显得不耐烦。一般可以这样处理：首

先作肯定回答，语气坚定地肯定治疗疗效，夸大临床已证实有效率达到多少，治过的人已经见到效果等等。

接诊艺术九法(转)

一、亲切法：在两分钟左右用热情的笑脸、诚信的眼光、主动迎接的文明用语和点头示意，送上一杯水，递上一张报等形体语言表示对“客人到来”的热情欢迎，用你的真情感动病人的心，消除陌生感。

二、同情法：接下对病友的叙述病史仔细听，从你的眼神、表情和对话中表示对病友的病情、久治不愈的现状、昂贵的药费、身体的病苦以示深切同情，这样他（她）会把心中的真情、隐私告诉你以获得同情，拉近间隔。

三、心理法：运用心理学了解他（她）的病情、治疗过程、对健康的熟悉、职业、家庭社会关系、财产状况、对疾病熟悉的误区等心理障碍、心理压力、心理承受力和心理收宫、消除心理障碍、疏导心理压力、增强心理积极兴奋度，帮助建立战胜疾病的信心。

四、哲理法：对病友的疾病、痛苦、经济除了给予同情心，还要用颇有哲学道理的语言解释，劝说和引导。

五、肯定法：医师的肯定态度就是表示对病友的责任心。有些病经治疗就。有些病早治可以消除并发症、防止癌变，如“宫颈炎”、“湿疣”、“疱疹”、“痔疮”等。医师假如说话支支吾吾，眼神飘飘忽忽，会使病友犹豫未定，进退两难，甚至抱怨而往，失往医病机会。

六、底气法：给患者树立信心，假如你专业精湛，学识渊博，临床经验丰富、责任心强，你就把你的底气和信心通过接诊传给病友，让他（她）们把自己的健康托付给你，早治早防，早日康复。

七、权威法：封建天子给医生封了个官，叫“医官”。既是“医官”就有一种权力，既竭尽全力保证病者治愈的权力。为了行使这种权力，医者必须留意自己的形象、人品、语言、医德医风、医风正，病人多。接诊要有力度，说话要有威信。

八、品牌法：品牌，是吸引病友的一股不可抗拒的气力。专家、教授和高年资的医师要靠自己的名声、名气和医院的品牌、品位吸引病人，占领市场，创造丰厚的收进，同时给予病友一流的服务。

九、预警法：对于经济稍差，终日忙碌工作的病友群，他们不重视自己的疾病，殊不知中国“宫颈炎”变成“宫颈癌”的病人每年增加13.15万人，且多数是年轻女性，世界每年死于宫颈癌女病人有25万；殊不知头痛、眩晕、失眠是生命已亮起了红灯，身体“报警装置”发起了频频信号……很多病在初期抓紧治疗会大大降低并发症，癌变率，最大限度降低死亡率。所以在接诊中要非常重视这一点。

咨询医师应该如何培训最近与一个客户的接触，让我更加熟悉到，做事情是需要天赋的！

我接触过很多医院，他们的咨询医师一般都是年轻人。领导也许出于职业习惯，下意识以为，患者能问多深呀，咨询能解答清楚患者题目就行啦，以前我也是这么以为的。

而事实是，咨询部分是医院的窗口，无论是网络咨询还是电话咨询，咨询医师是患者接触到医院的第一个人，那么，他的素质就代表了医院的水平，由于他会留给患者第一印象。

这家医院充分熟悉到了这个题目，于是高薪聘请了一些有咨询经历的医师来做咨询，不限制年龄，不限制性别，只要有能力就可以。

当然，咨询效果也好的出奇，至少我以为，超过了我看到的

任何一家医院。

经过对他们咨询的分析和研究，我发现了很多技巧的东西，核心就是关爱患者和人之常情，而不是医学知识。

还有，一个肿瘤患者的家属，她说，现在已经不是治疗的题目了，而是我们做子女的，应该尽一点孝心。呵呵，说到家属心里去了，而窃冬这个帽子好大。

而与人交流，的确是需要天赋的，怎么能说到患者的心里去，让患者下决心来你的医院，是技巧更是艺术。

这时，我想起一个治理上的案例，说某酒店的服务非常到位，每一位侍者都举止优雅、彬彬有礼，在你需要的时候会及时出现，而平时你又感觉不到他们的存在。于是有人问酒店的治理者，是如何培训服务生的，达到如此境界。

回答是，我们根本不培训，我们只选择这样的人来做侍者。

网络咨询医师的素质网络咨询医师的素质很重要，我接触过一些优秀的网络咨询医师，也碰到过一些蹩脚的网络医生，下面简单说一下我的看法：

1、扎实的医学功底

不要求你有多优秀，但至少对于你负责的病种，在理论上要理解透彻，实践上尽量多接触。由于很多医院都是专门的职员来做客服，为了降低本钱，这些客服职员都没有经过临床培训，碰到具体题目时无法解答。这样很可能会造成患者的不信任，解决的方法：

二、客服轮转，客服职员定期或不定期到临床上锻炼，尤其到住院部学习，从头到尾治理过一个病人后，你对该病种会有一个更正确的把握。

2、良好的服务心态

服务职员要长期保持良好的心态不轻易，很多客服都反映，今天上午所有病人都问一个题目，烦死了……我想每个医院都会碰到这样的情况，所以我一般对客服的治理不是很严格，上班时你可以听歌，可以聊天，喝水，起来运动几分钟……，但不答应有长时间占用精力的活动，比如大型游戏、看电影等等。

有人问了，这么宽松，怎么保证咨询质量？呵呵，那就看激励机制了，干好了，钱多多的，干不好，末位淘汰，用鞭子赶着干活尽对是下下策，让他们主动起来是最好的方法。呵呵，说到这里，我想起了“联产承包责任制”。

3、沟通技巧的运用

做任何事都有很多窍门，这些方法会让你事半功倍。比如在线咨询软件中的“快捷回复”功能，我想谁都会用，但你仔细观察一下，一百个人会有一百种情况。谁用的最顺手，谁会节省最多的时间。

4、营销意识的培养

我们经常发现，客服的业绩与他们的医学知识不成正比，而与他们的营销意识息息相关。当你的医学水平足以应付患者的咨询，当你的心态不再轻易波动，当你的沟通技巧运用自如，这时，营销意识就是最后的瓶颈。突破了这一关，你就进进到营销高手的行列。

咨询部工作总结篇四

医院咨询工作总结

客服部以二个效益为中心，以三个满意为基础，上下齐心，

咨询成功率与预约成功率都有了提高，医院咨询工作总结。现结合xx年工作实际，将xx年年的工作总结如下：

一. 规范咨询工作：

(一) 拟定咨询科室各种规章制度

(二) 规范咨询业务技巧，增加咨询成功率：

十月第一周咨询成功率在18%左右，预约成功率在43%；到目前为止，咨询成功率约50%，预约成功率达60%以上，咨询及预约成功率均有了较大幅度的上升，前期的业务技巧培训及咨询服务的规范效果是非常显著的1. 专业知识的学习：

b□每结束一期培训进行一次专业知识考核，考核成绩由科室各位曾讲课的医生进行评定

2. 定期召开咨询记录讲评会议

b□咨询医生的技巧和营销的交流，各个咨询医生对其它人咨询的评价

c□个人对自己的咨询记录进行分析

3. 完善咨询病人回访机制：

a□对于当时预约病人，发送预约号；未就诊的病人，发送咨询的电话号码

c□如因电话忙碌而掉线，第二天发送致歉信息，再次开发追踪

d□每天二次（早九点前，晚四点）发送提醒就诊的信息

（三）根据个人特点及工作要求进行岗位调整

网络咨询及电话咨询有不同的特点，根据网络咨询和电话咨询量的比例，适时进行岗位调整

二．做好各类信息收集，及时进行分析反馈

1、按医院要求做好各类信息的收集工作：

a□本院广告信息收集、广告监播；

b□外院的营销手段收集；

c□咨询电话信息收集

d□初诊信息收集

e□专档管理，保密原则

2、对所收集到的信息要及时准确进行统计，及

及时向医院各部门提供有价值的各类并确保数据的准确；

3、根据医院经营工作要求对各媒体所投放的广告进行效果分析并提出建议；

三．建立客户服务档案：

将病人进行分类管理，分为预约病人，初诊病人建档

1. 录入制度：

a□每天收集一次，确保数据及时录入；

b□就诊后病人资料-----患者姓名、性别、年龄、职业、联系方式、就诊疾病

2、建立回访制度：

回访方式包括短信问候及电话回访二方面

b□有计划分步骤：

配合企划部经营部做好病人满意度调查，每天五人，主要以预约病人为主

对回访结果及时反馈分析总结，上报相关领导，特殊病例当时应反馈

四．网络咨询工作

十月中旬开始与网络部移交网络咨询工作，九月份通过网络就诊病人25人左右，十月份网络预约77人，成功就诊55人，较九月份上升一倍；十一月份网络预约100人，成功就诊69人，较十月份再次上升25%，工作总结《医院咨询工作总结》。

2. 预约回访问题

1) 通过各种途径获取电话号码，并进行详细分类登记，预约后即通过短信发送预约号，对于个人预约后未就诊病人，与电话咨询一起参与回访，了解未就诊原因，进行再次营销。

2) 将qq进行分类管理，及时公布及发送活动信息。

3. 咨询人员的专业性及积极性的问题：

由专人回答商务通及qq咨询，一月更换一次，有利于新鲜感及积极性的建立

在林院长的大力支持和正确领导下，在其它各部门的积极配合下（如导诊，检验b超，x光及临床各科室），客服部的工作得以顺利开展。在今后的工作中，我们将会以求实敬业的工作态度，不断学习，不断提高，为医院发展贡献自己的力量。

咨询部工作总结篇五

为了促进学生身心健康成长，提高学生心理素质，构建“以人为本”的和谐校园。在上级主管部门的指导帮助下，在学校各部门领导的关心支持下，我校初步使用咨询室屋。现对本期工作做个简单总结，以便往后更好地开展工作。力争为孩子的成长健康成长和学校的教学服务。

一、咨询室维护

- 1、整理心理咨询室的一切资料。把心理咨询的硬软件都积极是加以使用和维护。
- 2、管理好心理咨询室的物品。让心理咨询室的物品保持整洁。妥善科学的使用。
- 3、对各类资料进行存档保存。把心理咨询有关的各类资料都有序的整理和装盒保存。

二、主动积极高效完成学校教给的各类任务。学期初期指定心理咨询计划，期中努力的完成计划，期末认真的总结反思，力争改进工作。

三、收集资料。心理健康教育工作进行了多方尝试与探索，从中获得了不少第一手的资料，不如说从教师特别是班主任入手。开展了班主任的单独的集体培训。希望老师都能从孩子的心理出发，教学和德育的效果会更好。并针对大部分教

师在教学和平时的教育学生问题中常常很难控制自己的情绪的客观情况。广泛的收集第一手资料、制作课件一个和结合自己和平时老师的教学的实际。老师收获很大。

四、各班主任对学生资料的收集和整理。和大多数班主任了解孩子的现在和单独找少数的孩子进行个案的咨询。

五、对中高段的学生进行了心理测量和情况分析，针对本地大多孩子缺少爱，父母很多在外地，就和自己的爷爷奶奶的有很多，还有的孩子生活在重组的家庭，有一部分的孩子父母都是外来来这里打工，才转来的情况，设置了孩子孤独感的心理测试。

总之，我们还有很多的方面要好好反思和改进的。举二个大的方面：一方面心理咨询各种做的不是不是很深入，很多都停留在表面，没有放手干。比如什么样学校的孩子能对自己的心理有个正确的认识，科学的把握，最大限度的发挥它的作用。一方面：对心理咨询的第一手资料收集不够到。自己要对自己有信心，要拿出信心和勇气好好的干，干出特色，干出效果。最后，多和班主任沟通发现学生们的心理饥渴并给予科学及时的补充。

咨询部工作总结篇六

尊敬的院领导：

您好：

2012一年的咨询工作告一段落，我由来贵院的新员工变成老员工，目前看来效果还不错。2012的结束，在我总结过去的一年工作来看. 身体心理各方面都得到进一步的认识和进步，我想就前面几个月的工作进行总结思考，总结不是目的，是为了未来更好地开展工作。

1. 个人过程概述

梁总监对于咨询思想有独特的见解和原则. 一致追求咨询对话的质量和专业化. 以真实和专业打动患者内心。这一点，对我很大启示，因为我这个人在工作和生活上很多地方凭着感觉走，从事务之间的逻辑关联关系来看，这也是一个医生和患者建立良好信赖关系，打开患者防御内心的重要一步，韩主管对于咨询也有独到的见解. 对于我们工作心态和状态等事情很关心. 一直常常警示我们，能及时发现我们的心态和状态中的不良因素. 提出纠正，总能把不时在咨询状态下滑的我们拉会来. 对于我们咨询工作来说，意义重大，这都是我本次咨询工作的最大收获。

3. 认识咨询项目定位自己

网络咨询部：***