



浅谈献血招募操作规范 与服务热线沟通技巧

献血服务科 罗锐

PART 1

献血招募操作规范



操作要点

1、应急献血招募

2、关爱献血者活动招募

服务流程

1. 受理服务
2. 主动联系献血者
3. 核实献血者信息
4. 介绍相关情况



参考话术



1、“您好，请问是XX先生/女士/同学吗？我是长沙血液中心XX科服务代表，由于目前处于献血淡季，血液库存急剧下降，临床用血非常紧张，希望您能参加应急献血奉献一份爱心。”

2、XX先生/女士/同学，距离您最近的献血点是XX，献血车的工作时间是xx，献血前请保证充足睡眠，清淡饮食，请勿饮酒服用治疗性药物，献血当天请您携带好有效身份证件。

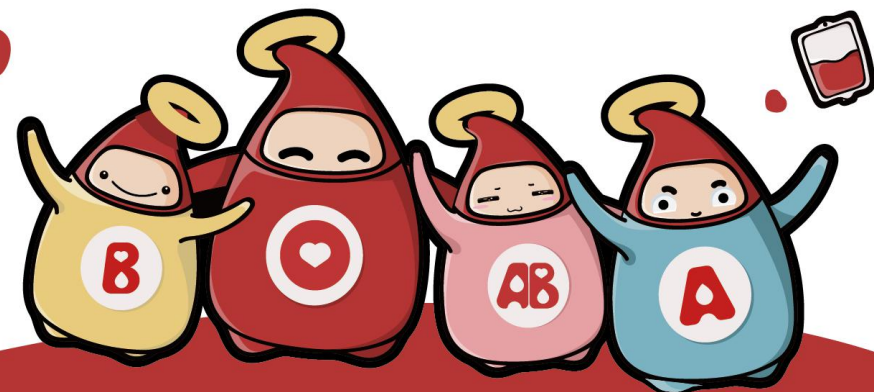
3、我们将于X年X月X日在X地举办固定献血者联谊活动，请问您方便参加吗？

4、您的报名已成功，感谢您支持无偿献血。/很遗憾，欢迎您以后有机会参加我们为献血者组织的其他活动。



Part Two

服务热线沟通技巧



服务热线是通过热线电话的媒介作用，与献血者进行无偿献血相关信息、思想和情感的传递，为献血者提供优质服务，提升献血者满意度，招募更多爱心人士加入到无偿献血队伍中来从而保障临床用血需求。

态度真诚、情感真挚、关怀真心

耐心听、细心问、清楚说





常见不同场景沟通技巧

- 1、咨询类
- 2、建议类
- 3、不满意投诉类






面对面沟通时需要注意的细节

1

笑容满面
语气和蔼



2

先倾听
后表达

3

重视献血者
隐私

4

换位思考
人性化服务

目中有人，才会有路可走

心中有爱，方能有所作为！

感谢聆听

