



INFORMATIONS ET TARIFS

Ref :	15088
Type :	Sur site (intra)
Public :	Tout personnel
Formateur :	Spécialiste de la relation client
Durée :	1 journée (7 heures)
Groupe :	jusqu'à 12 participants
Tarifs :	Sur site : 1 400 € net* par groupe
Modalités :	Evaluation des attentes du niveau en début de session Evaluation des acquis Questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation Attestation de formation
Accessibilité :	Besoins spécifiques ou compensation handicap, nous contacter

* Exonération de TVA sur la formation.
Tarif net hors frais de déplacement du formateur.

LA CHAMBRE VIP

FONDAMENTAUX DE LA DÉMARCHE COMMERCIALE

COMPETENCES VISEES ET OBJECTIFS

Comprendre les atouts de la chambre VIP en établissement de santé
Savoir accueillir un patient dans une chambre
Anticiper les besoins du client et savoir y répondre

PROGRAMME

INTRODUCTION

L'hospitalité

Les enjeux d'une relation client de qualité

Pourquoi proposer des chambres « haut de gamme » ?

Les atouts d'une offre hôtelière de qualité

UN PATIENT ? UN CLIENT ?

Les différents types de patient

Ses attentes, ses besoins

Les particularités d'un client en chambre « haut de gamme »

COMMENT SE POSITIONNER EN TANT QUE SOIGNANT

Que devient la notion d'égalité des soins ?

Les soignants : des ambassadeurs de l'établissement et de son offre de soins

LA « CHAMBRE VIP » DANS VOTRE ETABLISSEMENT

Sa promotion

Son accueil

Son suivi

Ses prestations proposées

Son environnement

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Evaluation des attentes et du niveau des stagiaires
Apports théoriques et contextuels, retours d'expérience
Supports : Diaporama PowerPoint reprenant les principales idées à retenir

SAVOIR ACCUEILLIR UN PATIENT COMME UN CLIENT VIP

Personnaliser sa prise en charge

Identifier les motivations d'un individu

Répondre à « son cas »

Correspondre à ses besoins de prise en charge ?

Notions de vente

LA SATISFACTION CLIENT

Le questionnaire de fin de séjour

L'amélioration de la qualité

La notoriété de l'établissement et de son personnel