



INFORMATIONS ET TARIFS

Ref :	18146
Type :	Sur site (intra)
Public :	Accueil et admissions
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.

L'ACCUEIL

DEFINITION ET ENJEUX DE L'ACCUEIL EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

COMPETENCES VISEES ET OBJECTIFS

Identifier les enjeux d'un accueil de qualité
Utiliser les méthodes de communication professionnelles et adaptées à la fonction accueil
Faire preuve d'aisance et de professionnalisme en toutes situations, en présence physique ou au téléphone

PROGRAMME

DÉFINITION ET ENJEUX DE L'ACCUEIL

Accueil et image de marque de l'établissement
Les valeurs qui sous-tendent l'accueil
Comprendre l'impact de l'accueil sur les patients, les familles, le personnel et l'établissement
Les missions de l'accueil : information et orientation

LES MÉCANISMES DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

Les éléments de la communication
Le verbal et le non verbal : les attitudes d'accueil
La complexité de la communication
Empathie et juste distance

IDENTIFIER LES BESOINS ET LES MOTIVATIONS

Les étapes clés d'un accueil de qualité
Pratiquer une écoute active
Questionner avec pertinence

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et contextuels, retours d'expérience
Echanges avec les stagiaires
Cas pratiques, mises en situation, jeux de rôle

COMMUNIQUER EFFICACEMENT

Les 3 attitudes clés : écoute active / disponibilité / adaptation aux situations et aux personnes
Adapter son vocabulaire pour se faire comprendre
Utiliser des formulations positives
Reformuler pour s'assurer de la bonne compréhension

CARACTERISTIQUES DE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Les étapes de l'accueil téléphonique
Les principes de l'expression orale appliqués au téléphone
Différentes techniques téléphoniques

GÉRER LES SITUATIONS DÉLICATES

Maîtriser ses émotions et garder son calme
S'affirmer avec souplesse
Savoir dire « non » et rendre le refus acceptable
Prendre du recul et éviter les comportements agressifs
Analyser les causes et adapter son comportement