PATIENT CLIENT



L'ACCUEIL

DEFINITION ET ENJEUX DE L'ACCUEIL EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

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.

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

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et contextuels, retours d'expérience

Echanges avec les stagiaires

Cas pratiques, mises en situation, jeux de rôle

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

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