



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

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

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

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