



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

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

CARACTÉRISTIQUES 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