

OBJECTIFS & ATTENTES

Finalité : Accueillir et communiquer efficacement au téléphone et en face à face

- Gérer les situations rencontrées à l'accueil physique et téléphonique
- Utiliser les techniques de communication verbale et non verbale
- Savoir répondre aux réclamations

INFORMATIONS ESSENTIELLES

Lieu

Formation présentielle
(Sur site ou séminaire)

Durée

1 journée

Public concerné

Toutes personnes amenées à avoir un contact avec les patients, accompagnants et partenaires professionnels

Pré requis

Aucun

Intervenant

Consultant spécialisé en gestion des situations d'accueil en milieu de santé

Moyens pédagogiques

Support de formation
Vidéo-projection
Analyse des pratiques et exercices interactifs
QCM de validation des acquis

DÉROULEMENT

Les critères de satisfaction des interlocuteurs

- Les attentes concrètes des patients et partenaires en termes d'accueil
- Ecouter : les principes de l'écoute active
- S'adapter : tenir compte du contexte, de la demande, de la personne accueillie
- Rendre service : apporter une réponse systématique
- Véhiculer l'image de la structure : la qualité de l'accueil participe à l'image de la structure

Les spécificités du téléphone

- Structurer ses appels : respect du plan d'entretien en appel entrant et sortant, de la présentation jusqu'à la prise de congé
- Transférer un appel, faire patienter
- Les situations d'accueils simultanés

Les techniques de communication :

- Utiliser un langage verbal efficace
- Mesurer l'impact de la voix
- Adopter une gestuelle en cohérence au discours

Faire face aux réclamations et mécontentements

- Savoir faire face aux critiques
- Être objectif et précis dans l'analyse et la réponse apportée
- Passer le relais si nécessaire

BIBLIOGRAPHIE