Accueil physique et téléphonique - MANCOM23

2 jours

Présentiel

Public concerné

Tout public.
(Groupe de 8 personnes minimum et 12 personnes maximum)

Pré-requis

Aucuns

Objectifs

› Connaître les attitudes à éviter ou à développer en situation d'accueil physique et téléphonique
› Recevoir et transmettre des informations claires et précises en tenant compte de l'état et du statut de la personne accueillie
› Identifier les différents usagers afin d'adapter son attitude pour éviter les situations conflictuelles
› Gérer ses émotions et son stress lors de fortes affluences de prise en charge

Contenu

› Les fondements de l'accueil :
– Cadre conceptuel et législatif
– La personne au centre du processus
– Les attentes des patients et de leur famille
› Les bases de la communication :
– Réception et transmission des informations
– Expression verbale et non verbale
– Accueil, contributeur de la bonne image de la structure
› Les différentes formes de l'accueil :
– Téléphone, guichet, urgences…
– Situations d'accueil multiples : physique et téléphonique simultanées
› Adaptation au contexte et au patient :
– Savoir poser des limites sans générer ou augmenter l'agressivité
– Mieux gérer son stress en situation tendue

Méthodes pédagogiques

› Aspects théoriques
› Mises en situations jeux de rôle et analyse des pratiques professionnelles
› Apports personnalisés

Intervenants

› Consultante en communication

Évaluation des acquis

quiz et tour de table

Tarif Inter 480€ / pers.

Tarif Intra 1350€ j. / gr.

Prochaines sessions

> 20 et 21 avril 2026

> 26 et 27 avril 2027

94%

Taux de satisfaction *

100%

Taux de recommandation *

CLERMONT-FERRAND
CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE

CFPS
CENTRE DE FORMATION
DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

04 73 75 40 30

cfps@chu-clermontferrand.fr

© CFPS CHU Clermont-Ferrand