

Formation 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

94%

Taux de satisfaction *

100%

Taux de recommandation *



04 73 75 40 30

cfps@chu-clermontferrand.fr

© CFPS CHU Clermont-Ferrand