

# Formation Accueil physique et téléphonique

## TAUX DE SATISFACTION\*

95%

\* chiffres 2023

## TAUX DE RECOMMANDATION\*

98 ù

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

## INTERVENANTS

- › Consultante en communication

## € TARIFS

Acquérir et développer des techniques d'accueil en face-à-face et au téléphone.

## PUBLIC CONCERNÉ

Tout public.  
(Groupe de 12 personnes maximum)

**Prérequis :** Aucun

## 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

> **Inter** : 440€ /  
pers.

> **Intra** : 1350€ j.  
/ gr.

› **Adaptation au contexte et au patient :**

- Savoir poser des limites sans générer ou augmenter l'agressivité
- Mieux gérer son stress en situation tendue

✓ **ÉVALUATION DES ACQUIS**

⇒ **À l'issue** : quiz et tour de table

 **SATISFACTION DES PARTICIPANTS**



> **Durée** : 2 jours

> **Dates** : 14 et 15 avril 2025