



Formation Accueil physique et téléphonique

 **TAUX DE SATISFACTION***

95 %

* chiffres 2022

 **TAUX DE RECOMMANDATION***

100 %

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

INTERVENANTS

- › Consultante en communication

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...

€ TARIFS

- > Inter : 440€ / pers.
- > Intra : 1350€ j. / gr.

- 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

✓ ÉVALUATION DES ACQUIS

⇒ À l'issue : quiz et tour de table

👤 SATISFACTION DES PARTICIPANTS



> Durée : 2 jours

> Dates : 16 et 17 décembre 2024