



Optimisation de l'accueil : l'atout qualité dans la prise en charge du patient

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Personnel des secrétariats médico-sociaux et tout agent ayant une fonction d'accueil physique et/ ou téléphonique (secteur hospitalier, sanitaire et social)

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Identifier les étapes clés de l'accueil
- Décrire la méthodologie pour désamorcer une situation conflictuelle
- Analyser les bonnes pratiques de communication en situation d'accueil

CONTENU

- Les enjeux d'un accueil de qualité pour les usagers, l'établissement et le service
- La valorisation de la fonction d'accueil par la professionnalisation des techniques de communication
- Les facteurs d'une communication efficace : expression orale, voix, langage adapté, positif et constructif, communication verbale et non verbale, empathie, écoute active, reformulation, etc.
- Les fondamentaux d'un accueil de qualité
- Les obstacles à la communication
- L'appréhension des mécontentements et des comportements agressifs pour proposer des réponses adaptées
- L'identification des causes organisationnelles impactant la qualité de l'accueil
- Les modalités spécifiques de l'accueil téléphonique et de l'accueil physique

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode interrogative = dynamique d'échanges de compétences, d'expériences
- Méthode active = travaux en sous-groupes, apports techniques et méthodologiques, jeux de rôle
- Méthode diagnostique = analyse de la pratique
- Méthode transmissive = utilisation de diaporamas, de vidéos

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



5 à 12 participants



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
800€ TTC
par participant

DATES 2025
9 et 10
octobre

HORAIRES
J1 = 9h30/17h
J2 = 8h30/16h