



ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ



Public

Professionnel d'accueil physique et téléphonique



Pré-requis

Aucun



Modalités

Présentiel



Durée

2 jours - 14 heures

DATES & LIEUX



A définir dans vos locaux

INTERVENANTS



Stéphanie BOUYER
Consultante en management
de la relation client

VALIDATION



Certificat de réalisation
Attestation de fin de formation

TARIFS



Nous consulter

PROGRAMME

IDENTIFIER LES ENJEUX DE L'ACCUEIL : COTÉ ÉTABLISSEMENT ET COTÉ PATIENT

- Les nouvelles exigences des « clients », le contexte actuel
- Le rôle et les missions de la personne en charge de l'accueil : accueil physique et téléphonique, entrées et sorties des patients
- L'organisation de l'accueil et des activités administratives
- Les enjeux de la qualité de la relation client pour l'établissement

SOIGNER L'IMAGE OFFERTE AUX VISITEURS (PATIENT ET ACCOMPAGNANT)

- Réussir la première impression
- Prendre en charge les visiteurs
- Les attitudes adaptées
- Les mots justes pour chaque circonstance
- Veiller à la qualité de son espace de réception

ACCUEILLIR AU TÉLÉPHONE EN VRAI PROFESSIONNEL

- Annoncer et valoriser sa société
- Identifier avec tact et précision
- Utiliser les bons mots pour :
 - Mettre en attente
 - Reprendre l'appel
 - Transférer l'appel
 - Orienter
- Prendre un message précis et adapté aux besoins

SAVOIR GÉRER LES SITUATIONS DÉLICATES DE L'ACCUEIL

- Les situations d'accueil difficiles rencontrées dans l'établissement (gestion de l'attente et des priorités, de l'anxiété...) : les anticiper et les gérer efficacement
- Techniques d'accueil adaptées aux interlocuteurs difficiles (bavards, agressifs, ayant des difficultés de compréhension et/ ou de langage, alcoolisme...) et techniques simples de gestion du stress
- Les facteurs déclencheurs : l'environnement, le cadre, l'attente, le silence, le manque d'information, l'inquiétude, l'exigence de l'interlocuteur, la relation des personnels à l'établissement
- Les bonnes pratiques du traitement de la réclamation
- Répondre à une objection

RÉSULTATS ATTENDUS

- Dispenser un accueil physique et téléphonique de qualité pour la satisfaction des patients/résidents/familles et l'image de l'établissement

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser les techniques et comportements liés à une prise en charge optimale et efficiente
- Utiliser les techniques (relationnelles, gestion des priorités, gestion du stress) adaptées à l'accueil téléphonique et physique
- Adapter son langage et son comportement face aux conflits et aux difficultés

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthode active et participative basée sur une alternance :

- D'apports théoriques
- D'exercices d'entraînement
- De transpositions sur les cas concrets
- De travail sur le vécu
- Remise d'un livret pédagogique

ACCESSIBILITÉ



Lieux aménagés et modalités adaptées pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes en situation de handicap