

## Formation 2012

**Durée :** 2 jour(s)

**Tarif :** 440,00 € Net / personne

**Tarif Intra :** Nous contacter

### PUBLIC

Standardistes, personnes chargées de l'accueil téléphonique.

### OBJECTIFS

- Les enjeux de la communication
- Les notions d'accueil, d'écoute et capacités relationnelles
- Les critères d'une écoute pertinente centrée sur la personne
- Les spécificités de l'accueil téléphonique
- La recherche d'informations
- La gestion de situations de tensions
- Valoriser l'image de marque de l'établissement

### FORMATEUR(S)

#### Isabelle ADAM

- Psychologue, Neuropsychologue
- Consultante en Ressources Humaines et organisation
- Plus de 15 ans d'expériences dans le secteur de la santé
- DESS Psychologie "Formation, emploi, projet organisationnel"
- Analyste transactionnelle

### METHODE ET CONTENU PEDAGOGIQUE

- Mieux se positionner dans sa mission d'accueil
- Intégrer la notion de qualité de service dans l'exercice du métier de standardiste
- Repérage des points forts/points faibles et des attentes des participants
- Développer une écoute centrée sur la personne
- Rappel sur les besoins fondamentaux de l'être humain et leurs manifestations dans les échanges au téléphone et notamment avec les patients
- Communiquer efficacement à chaque étape de l'accueil téléphonique
- Les spécificités de la relation téléphonique entrante et sortante
- Faire face aux situations délicates

### SESSIONS

Contactez nous