

Formation  
2012

*Il est important dans tout établissement de santé, de réserver le meilleur accueil au patient et à sa famille. Ce savoir être permet au patient de se sentir davantage en sécurité et en confiance et cela peut contribuer à lui donner un meilleur moral et l'aider dans le processus de guérison. Un accueil de qualité, c'est aussi pour tous les professionnels, la possibilité de travailler dans un cadre relationnel plus harmonieux et par conséquent plus confortable.*

**Durée :** 2 jour(s)

**Tarif :** 570,00 € Net / personne

**Tarif Intra :** Nous contacter

## PUBLIC

Toute personne en situation d'accueil dans un établissement de santé, quelque soit son métier.

## OBJECTIFS

1. Améliorer la qualité du service rendu aux patients et accompagnants
2. Valoriser l'image de marque de l'établissement
3. Professionnaliser le personnel en situation d'accueil du public, qu'il s'agisse d'accueil téléphonique ou de face à face
4. Aider le personnel à gérer son stress en situation d'accueil

## 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

### 1. Se positionner en professionnel dans sa mission d'accueil : identifier les ENJEUX de l'accueil pour l'établissement, pour le client, pour soi-même.

- Les nouvelles attentes des « clients » en matière d'accueil.
- Les référentiels de bonnes pratiques en lien avec la démarche d'accréditation V2
- Situer son rôle et ses missions

### 2 - Soigner l'image offerte au visiteur

- Comprendre les mécanismes psychologiques liés à l'accueil et les spécificités liées à un établissement de soins
- Veiller à la qualité de son espace de réception
- Réussir le premier contact

### 3. Accueillir au téléphone en vrai professionnel

- Annoncer et valoriser l'établissement
- Identifier avec tact et précision
- Utiliser les bons mots pour mettre en attente, transférer l'appel, orienter...
- Prendre un message précis et adapté aux besoins des destinataires
- Savoir gérer les priorités entre le téléphone, les visiteurs et les demandes internes

### 4. Apprentissage ou perfectionnement de techniques de communication

- L'écoute active : Ecoute - Reformulation - Questionnement Synthèse

### 5. Entraînement à des phases clés de l'accueil du patient

- Réussir son premier contact
- Recueillir avec tact et discrétion les informations nécessaires à la constitution du dossier administratif
- Faire patienter
- Répondre aux demandes d'informations diverses...

### 6. Faire face aux situations délicates

- Chercher une solution plutôt qu'un responsable
- Réagir à la critique, à l'interpellation personnelle et aux provocations de façon professionnelle

- L'affirmation de soi en situation difficile sans fuite, ni manipulation ni agressivité

## **7. Se doter d'outils pour être en mesure de mieux prendre du recul face aux situations délicates et mieux se ressourcer soi-même**

- Identifier ses sources de stress
- Identifier ses besoins en situation de stress
- Apprendre à se détendre physiquement à partir d'exercices simples utilisables en situation de travail

## **8. Bilan de la session**

### **SESSIONS**

Montpellier

02-03 fév. 12