

ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE EN ETABLISSEMENT DE SANTE

DAP028

Public

Professionnel d'accueil physique et téléphonique

Modalités

Présentiel

Durée

2 jours - 14 heures

Pré-requis

Aucun

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

Type de validation

Attestation de fin de formation
Certificat de réalisation

Dates et lieux

A Définir - dans vos locaux

Intervenant

Stéphanie BOUYER

Consultante en management de la relation client

Tarifs

NOUS CONSULTER

Contexte

- Dans un contexte professionnel où réactivité et efficacité sont primordiales. Les personnes en charge de l'accueil ont pour missions de recevoir, renseigner et orienter les usagers/patients vers l'interlocuteur ou le service recherché, répondre aux différents appels téléphoniques, renseigner le public et / ou orienter les appels téléphoniques en fonction de leur nature.
- Le personnel d'accueil, confronté à de multiples situations complexes et génératrices de stress, doit s'approprier les techniques relationnelles indispensables pour exercer ses missions avec professionnalisme et sérénité.

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 : elle est 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

ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE EN ETABLISSEMENT DE SANTE

DAP028

Programme

🌀 IDENTIFIER LES ENJEUX DE L'ACCUEIL : COTE ETABLISSEMENT ET COTE 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 AU VISITEUR (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 TELEPHONE 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 GERER LES SITUATIONS DELICATES 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