



FORMATIONS ET SERVICES AUX ENTREPRISES

FORMATIONS ET SERVICES AUX ENTREPRISES

- Formations INTRA ou INTER
- Événementiel : séminaires, échanges entre CE, journées à thème
- Autres prestations



Spécialisée CE & CHSCT – Intervention France entière

# FORMATION

## *Accueil face à face ou au téléphone*

### Référence :

058-321-12

### Durée :

1 jour

L'objectif de cette formation est de vous permettre d'acquérir les techniques de la communication efficace permettant d'améliorer la qualité de l'accueil en face à face ou au téléphone.

### Public

- **Personne en contact avec le public**
- **Groupe de 8/10 personnes**

### Pré-requis

Aucun

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- **comprendre et acquérir** les techniques de communications
- **Améliorer** l'accueil téléphonique ou physique
- **Savoir être** empathique tout en gérant son temps
- **Réagir** en professionnel face au stress ou l'inquiétude d'un patient

### Méthodes pédagogiques

- **Supports de cours**
- **Mises en situation**
- **Exercices**
- **Réflexion**
- **Attestation de formation**

## PROGRAMME

### **L'accueil et la relation téléphonique dans le domaine médical**

#### **Maîtriser les principes de base de la communication**

- Connaître les différents canaux de communication (VAKOG)
- Pratiquer une écoute active
- Questionner pour une information fiable et de qualité
- Valider la bonne compréhension par la reformulation

#### **Etablir un rapport de confiance**

- Repérer la posture, les gestes et les mouvements
- Ecouter le rythme de la voix
- Se synchroniser avec son interlocuteur pour établir une échange confortable et rassurant

### **Sur l'accueil téléphonique et physique**

#### **L'accueil téléphonique et physique**

##### **Communiquer efficacement à chaque étape**

- Se présenter et présenter son établissement  
Adopter une écoute active, savoir questionner
- Adapter sa communication verbale et para verbale à celle de son interlocuteur (timbre de voix, mots utilisés, débit)
- Reformuler pour garder le lien et valider les informations
- Renseigner ou réorienter
- Savoir conclure l'échange téléphonique

#### **L'accueil en face à face**

##### **Etre attentif aux comportements non verbaux (gestes)**

- Se mettre en phase avec son interlocuteur
- Détecter les signes avant-coureurs pour prévenir les conflits
- Comprendre ses attentes et ses inquiétudes
- Rassurer et s'assurer qu'on a été compris
- Savoir conclure la conversation

#### **Agir en professionnel**

- Connaître ses réactions face au stress
- Acquérir les premiers réflexes de relaxation : respiration, gestuelle, visualisation positive
- Etablir une communication antistress : améliorer son écoute pour éviter l'escalade du stress