



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 un 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

