

L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE EN MILIEU HOSPITALIER

Objectifs :

- *la communication et la compréhension du comportement du patient.*
- *Le déroulement de l'entretien en le structurant par un plan (méthode)*
- *Le langage et le comportement pour valoriser le service apporté.*
- *La gestion des situations difficiles.*

Durée : 3 jours

Type : Formation-Action

Pour qui : Personnel d'accueil, secrétariat, et tout le personnel en contact avec le patient ou sa famille...

Principaux thèmes abordés

Tour de table

- Présentation et attentes de participants (permet d'évaluer le niveau de connaissance et la motivation de chacun ; permet également d'avoir leur perception de l'organisation interne et du type de relation avec leurs interlocuteurs).

Définition des objectifs

- L'accueil : comment un bon accueil peut avoir un impact positif
- La gestion de l'entretien
- La communication

Réflexion sur le sens du service

- Ce qui nous rassure lorsque nous contactons un service...

Les règles de la communication

- Evaluation individuelle de sa forme de communication, travail sur les « préférences cérébrales »,
- Outils face aux obstacles de la communication,
- Ecoute, implication - interprétation - subjectivité - adaptation - etc...

L'environnement du travail

- Positionnement physique, rappel des règles de base en ergonomie
- ...

Le plan d'entretien

- La gestion d'un entretien en face à face ou au téléphone
 - ✓ Préparation, posture, look
 - ✓ Conclusion, reformulation
 - ✓ ...

Attitudes et comportement

- ✓ ...

Entretien en face à face

- ✓ ...

Les situations difficiles

- ✓ ...

[Programme détaillé sur simple demande](#)