



La qualité de l'accueil au secrétariat médical

➔ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Cette formation permet de :

- ☉ **Comprendre l'importance de l'accueil** dans la fidélisation des clients / patients ;
- ☉ **Mettre en avant des réponses adaptées** et **minimiser les situations** pouvant provoquer l'insatisfaction du client/patient

➔ PROGRAMME DE FORMATION

- ☉ **Le Contexte de l'accueil médical**
 - Un client - Un patient
 - Des exigences de plus en plus importantes – des clients difficiles
- ☉ **Qualité de l'accueil**
 - Besoins des clients
 - Exigences de l'établissement
 - Image de l'établissement
- ☉ **Exemples de différentes situations d'accueil (jeux de rôle)**
- ☉ **Les bases et les freins à la communication**
 - Emetteur, récepteur, filtres
 - Techniques de base (écoute active)
 - Préjugés, stéréotypes
- ☉ **La réclamation (jeux de rôle)**
 - Les réactions incontournables
 - Savoir désamorcer le mécontentement
 - Savoir dire «non»
- ☉ **Reprise des différentes situations d'accueil vécues le matin (jeux de rôle)**
- ☉ **Cas particulier du téléphone**
 - Message d'accueil
 - L'attente et les priorités, les messages
 - Parler positif (exercice)
- ☉ **Quizz final et Synthèse de la journée,**



Ref : COM-53 v H

Formation en face à face (théorie et pratique).

Apports théoriques et échanges.

Il est fortement recommandé que le personnel soit volontaire pour participer aux exercices proposés au cours de la formation.

Un livret pédagogique sera remis à chaque participant.

MODALITES D'EVALUATION

Evaluation et analyse de la progression des compétences acquises lors de la formation (Quizz)

Evaluation « à chaud » à la fin de la session dont une synthèse vous est adressée

Chaque stagiaire signe une feuille d'émargement

Attestation de fin de formation nominative

TYPE DE FORMATION

Action d'adaptation et de développement des compétences des salariés

INTERVENANT

Patrick BÉAUR. Consultant, Auditeur ICA, spécialisé dans les démarches Qualité

PERSONNEL CONCERNE

Secrétaires d'accueil

EFFECTIF DU GROUPE

*Groupe de 8 à 12 stagiaires**
** Possibilité de dérogation*

PRE-REQUIS

Aucun

DUREE

1 jour (7 heures)

LIEU et DATE

A déterminer

COÛT *Nous consulter*



Datadock

