



### Accueil et agressivité au secrétariat médical

#### ➔ OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de cette formation les participants **seront capables** de :

- **Comprendre** l'importance de l'accueil dans la fidélisation des clients/patients,
- **Savoir appliquer** des techniques de communication adaptée,
- **Mettre en avant** des réponses adaptées et **minimiser** les situations d'agressivité.

#### ➔ CONTENU PEDAGOGIQUE

##### Le Contexte de l'accueil médical

- Un client - Un patient
- Des exigences de plus en plus importantes – des clients difficiles

##### Les enjeux de la communication à l'accueil

- Besoins des clients
- Exigences de l'établissement
- Image de l'établissement (immédiate et réseaux sociaux)

##### Exemples de différentes situations d'accueil (jeux de rôle)

##### Les bases et les freins à la communication

- Préjugés, stéréotypes
- Techniques de base (écoute active)

##### 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)

##### L'identification et le traitement des réclamations et non conformités

##### Quiz final d'évaluation des compétences



des participants recommandent cette formation

Ref : COM P 52 vA

#### MOYENS PEDAGOGIQUES

Formation en face à face (théorie et pratique)  
Apports théoriques, exercices 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 des compétences acquises à l'issue 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  
Un certificat de réalisation est délivré en fin de formation

#### TYPE DE FORMATION

Action d'adaptation et de développement des compétences des salariés

#### INTERVENANT

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

#### PERSONNEL CONCERNE

Secrétaire à l'accueil physique et téléphonique

#### EFFECTIF DU GROUPE

Groupe de 8 à 10 stagiaires maximum \*  
\* Possibilité de dérogation

#### PRE-REQUIS

Aucun

#### DUREE

1 jour (7 heures)

#### LIEU et DATE

A déterminer – Voir convention et devis  
(15 jours minimum avant la date de formation)

#### COÛT

Voir devis à retourner signé pour valider l'inscription