

[retour](#)

Public

Tout professionnel des secteurs sanitaire et médico-social

Durée

2 journées

Formateurs

Formateur en relations humaines

Dates

En intra uniquement

Tarif

Devis sur demande

[Contactez-nous](#)

03 20 16 03 60

Partager cette formation



Accueil du patient et des familles

Objectifs

- Maîtriser les techniques d'accueil au téléphone ou en face à face
- S'approprier les meilleures pratiques et s'entraîner à les mettre en œuvre
- Faire face à des situations d'accueil difficiles

Programme

- Mesurer l'image que nous renvoyons aux autres
- Être attentif à sa communication non-verbale
- Détecter les signes avant-coureurs des conflits pour les prévenir
- Identifier et écouter les besoins du patient et de la famille
- Savoir orienter les personnes
- Adopter une attitude positive
- Développer sa qualité d'écoute
- Utiliser le questionnement de manière appropriée
- Choisir un ton et un rythme adaptés
- Travailler son langage
- Recadrer tout en restant courtois
- Faire face aux situations délicates
- Savoir conclure et prendre congé