

retour

Public

Personnel administratif

Durée

1 journée

Formateurs

Consultante en communication

Dates

En intra uniquement

Tarif

Devis sur demande

Contactez-nous

03 20 16 03 60

Partager cette formation



Optimiser son accueil téléphonique et physique

Objectifs

- Maîtriser les fondamentaux de la communication téléphonique et physique en ESMS
- Améliorer la gestion des appels et le recueil d'informations nécessaires et suffisantes pour une prise en charge optimale de la demande
- Savoir gérer les situations délicates, les appels difficiles et réagir dans des cas de fin de vie, de décès du patient/usager
- Savoir recueillir et transférer les « bonnes » informations au bon interlocuteur en interne
- Prendre conscience de la valeur stratégique de l'accueil pour le professionnaliser
- Acquérir et développer des techniques d'accueil en face à face
- Être plus à l'aise dans la communication et donner une image positive
- Développer un esprit qualité de service et valoriser l'image de l'entreprise

Programme

- Comprendre l'enjeu de l'accueil et d'une communication de qualité
- Diagnostiquer les styles et les positionnements dans la relation au public
- Réussir l'accueil physique
- Gérer un appel : les différentes étapes
- Savoir-faire et savoir-être dans la relation client : une conjugaison gagnante
- Gérer des situations spécifiques