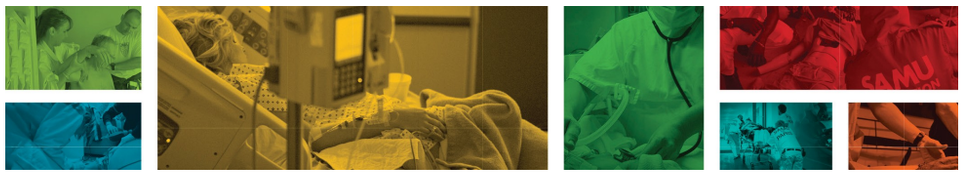
TranSFaire
Organisme de Développement des compétences
9 rue Jean Daudin - 75015 Paris
Tél : 01 53 69 08 80 - Mail : info@transfaire.org



Améliorer l'accueil et son organisation

Réf : CST009
Durée : 14h
Dates et tarifs disponibles sur le site de l'association

Objectifs

› Savoir accueillir le public, les patients et leur famille
› Savoir répondre au téléphone, transmettre une information
› Savoir s'organiser, gérer son temps et son stress
› Faire face à des situations ou à des personnalités difficiles, à l'agressivité

Public*

› Secrétaires, Personnel d'accueil, Hôtesses

Programme

› Définition d'une institution, règles légales et éthiques
› La fonction accueil
› Organisation du planning, des rendez-vous, gestion de la salle d'attente, de l'urgence
› La communication : savoir écouter, demander, refuser
› Cas concrets, mises en situation pratique d'accueil
› Bases psychologiques de l'entretien avec un patient, sa famille
› L'écoute spécifique
› Analyse de son comportement
› La gestion du stress

Méthodes pédagogiques

› Analyse des pratiques
› Mises en situation, cas concrets
› Support pédagogique remis aux stagiaires

Modalités d'évaluation

› Évaluation des connaissances
› Évaluation des acquis en continu : quizz, étude de cas, mises en situation pratique…
› Évaluation par objectif de formation
› Questionnaire individuel de satisfaction à chaud
› A distance : impact de la formation sur l'évaluation des pratiques

Intervenants

› Psychiatre, Psychologue, Infirmier

Délais d'inscription

Les inscriptions peuvent être enregistrées jusqu'à 48h avant la session. Cependant nous vous conseillons de nous les adresser au plus tard un mois avant le début du stage ; délai à partir duquel nous confirmons les formations

Accessibilité

Transfaire prend en compte l'intégration des personnes en situation de handicap.
Contactez-nous afin d'étudier les différentes possibilités d'adaptation mises à disposition

** Si non renseigné pas de prérequis*

MAJ : 25/09/2025