



## 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, Hôtesse

### 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*