



Améliorer l'accueil et son organisation

Code **CST009**

A PARIS

Durée **2 jours**

-

Coût **680,00 € nets**

-

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 notamment dans le cadre de l'entretien annuel réalisé par l'employeur

Intervenants

- › Psychiatre, Psychologue, Infirmier