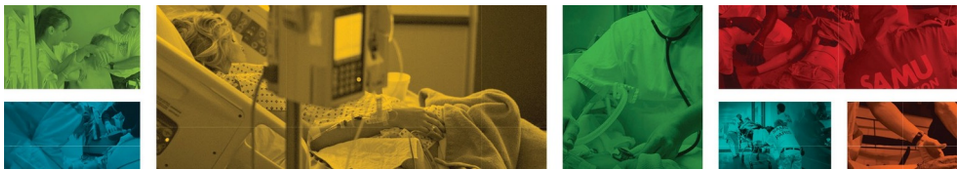
TranSFaire
Organisme de Développement des compétences
9 rue Jean Daudin - 75015 Paris
Tél : 01 53 69 08 80 - Mail : info@transfaire.org



Améliorer l'accueil et son organisation

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

Intervenants

› Psychiatre, Psychologue, Infirmier

** Si non renseigné pas de prérequis*

MAJ : 25/01/2024