

CAMPUS DES TALENTS

Gestion des conflits à l'accueil : gérer les situations difficile pole accueil

Formateurs

Nicolas SCOHY

Objectifs

- Comprendre les bases de la communication.
- Savoir accueillir avec empathie et comprendre les ressentis des patients.
- Maîtriser les 5 piliers de l'accueil et de la relation client : Etre attentionné, entendre le besoin, informer et conseiller, prendre en charge et orienter, faire preuve d'assertivité.
- Maîtriser les techniques de la gestion de conflits en face à face ou au téléphone, désamorcer un échange tendu, gérer ses émotions et prendre du recul.
- Savoir promouvoir l'image de sa structure, en particulier en cas de critique ou de réclamation.

Contenu

Jour 1

- communication et conflit
- Premier pilier, être attentionné,
- Deuxième pilier, être à l'écoute du besoin

Jour 2

- Troisième pilier, informer et conseiller
- Quatrième pilier, prendre en charge et orienter
- Cinquième pilier, être assertif et se décaler dans un conflit,

Modalité d'évaluation

- La présence à l'ensemble des modules est obligatoire
- Contrôle des connaissances théoriques via un QCM à l'entrée et à l'issue de la formation construit à partir des objectifs pédagogiques

Modalité d'évaluation

En début de formation :

Livret d'accueil, planning de la formation, fiche programme.

En fin de formation :

Support papier du contenu de la formation, QCM d'évaluation corrigé.

Moyens pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques, d'illustrations et de partage d'expérience
- Jeux de rôles
- Projection power point

8,7/10

C'est la note de satisfaction attribuée par les apprenants en 2023 sur cette formation

Public

- personnel de l'accueil/ secrétariat médical

Durée
14 heures
soit 2 jours

Horaires
09h > 12h30
14h > 17h30

Lieu du stage
(si organisation inter)
Campus des Talents
d'Aésio Santé
60, rue Robespierre
42 100
Saint-Etienne

Groupe
De 10 à 12

Tarifs
Groupe : nous
consulter.

Conditions de maintien

Un minimum de 6 participants est requis pour le maintien d'une session inter-établissement. L'annulation de la session se fera 10 jours avant son commencement si les conditions ne sont pas remplies. Le Campus des Talents dispose de locaux permettant d'accueillir les personnes à mobilité réduite. Si vous avez besoin d'un aménagement contactez nous pour sa mise en place.

