

# OPTIMISER L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE EN INSTITUTION MÉDICO- SOCIALE

SAN01

## PRÉREQUIS

La formation ne nécessite aucun prérequis

## DURÉE

3 jours soit 21 heures

## TARIF

Nous consulter

## CERTIFICATIONS

Attestation de stage

## PROCHAINE(S) SESSION(S) :

## CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

- Valoriser l'image de marque de l'établissement
- Perfectionner ses techniques d'accueil dans chacun de ces actes
- Maîtriser et gérer le stress inhérent à la fonction

# OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Actualiser les connaissances et les réflexes inhérents à la fonction d'accueil
- Valoriser l'image de marque de l'établissement dans chacun de ces actes.
- Permettre aux participants de gérer la relation avec les divers publics de façon efficace, personnalisée et constante : réussir ses contacts en qualité de service et de temps.
- Acquérir la flexibilité utile afin de s'adapter aux comportements de personnes en état de panique, agressives ou désorientées.
- Savoir adopter un comportement d'écoute, être rassurant sans franchir le périmètre de sa fonction : établir avec le public, un climat propice à la compréhension de chacun.
- Gérer les situations délicates, maîtriser son stress et se préserver pour être constant.

## PROGRAMME

### Notion d'accueil

Responsabilité, contraintes, attentes du public et de l'environnement,

Accueil : vecteur d'image....

Vocabulaire et expression professionnels et élégants

Tenue vestimentaire adaptée

Discretion et confidentialité

### Le Développement des capacités personnelles

Bien s'exprimer

Être à l'aise pour mettre à l'aise

Savoir écouter, mémoriser pour agir

### Le développement des capacités relationnelles

La psychologie de l'interlocuteur : savoir le mettre en condition d'écoute et de confiance

Les différents types de comportements : affirmé, désorienté, angoissé, agressif...

L'ouverture d'esprit nécessaire pour éliminer tout préjugé

L'incidence du comportement et des attitudes dans la relation avec les autres

L'établissement d'une dynamique relationnelle positive

### Les techniques professionnelles d'accueil

Identifier les besoins

Affiner la demande

S'adapter à l'autre

Utiliser les questions / reformuler

Garder la maîtrise discrète de l'entretien

Comment expliquer, informer : l'élégance et l'écoute sont des « outils nécessaires » pour se préserver et conserver une attitude constante

Comment différer une réponse

Comment résoudre les situations délicates (requêtes, litiges, réponses négatives, etc...)

### **Spécificités de l'accueil physique :**

Le comportement, attitude, démarche, tenue, gestes

Le non-verbal, disponibilité, sourire

### **Spécificités de l'accueil téléphonique :**

La réception de l'appel et la priorité à préserver entre accueil physique et téléphonique

La disponibilité à l'appel

Le comportement au téléphone, le langage, l'expression, l'attitude

La mise en valeur du message : le sourire, la voix...

La recherche de l'interlocuteur

La gestion des attentes

La prise de message et la transmission de celui-ci par écrit ou oralement

Le transfert d'appel

La transmission de celui-ci par écrit ou oralement

Le transfert d'appel

### **Faire face aux situations délicates et à l'agressivité**

Être à l'écoute d'un client / d'un patient qui a un problème

Répondre efficacement à une réclamation

Exprimer un refus, une impossibilité, sans blesser

« Canaliser » un interlocuteur

Identifier clairement la réalité et mesurer l'intensité du comportement agressif

Faire face à l'agressivité et savoir la désamorcer rapidement

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Interventions sous forme d'ateliers dynamiques, favorisant le travail de réflexion et la prise de recul par la prise de parole, l'échange, éclairées et complétées par des tests, des exercices et alimentées par des apports théoriques et concrets.

Exercice personnel en introspection

Réflexion individuelle et collective

Travail à partir de situations et de cas concrets apportés par les participants

Apports théoriques

Analyse de pratique

Etudes de cas cliniques

Rédaction d'un plan d'actions avec axes d'amélioration pour chacun des participants

Une documentation pédagogique sera remise à l'ensemble des participants

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

QCM ou étude de cas/mise en situation

Rejoignez-nous et suivez-nous sur :



### BESANÇON

46, avenue Villarceau  
25000 Besançon  
Tél. : 03 81 25 26 06

### BELFORT

1, rue du Docteur Fréry  
90000 Belfort  
Tél. : 03 84 54 54 84

### VESOUL

1, rue Victor Dollé  
70000 Vesoul  
Tél. : 03 84 96 71 08

### LONS-LE-SAUNIER

87, Place de la Comédie  
39000 Lons-le-Saunier  
Tél. : 03 84 86 42 07

Pour toute demande d'informations : [contact@sifco.eu](mailto:contact@sifco.eu)