

ORGANISATION

▪ Durée

2 journées – 14 Heures

▪ Dates et Lieu : à choisir sur le bulletin d'inscription.

▪ Public (Aucun Pré requis)

Toute personne amenée à exercer une fonction d'accueil en Cabinet Médical

▪ Tarif

400 € HT par participant (prise en charge intégrale par ACTALIANS)

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation les stagiaires seront capables de

- Assurer un accueil efficace du patient
- Valoriser l'image de leur cabinet par une maîtrise des techniques d'accueil physique et téléphonique.
- Faire face aux situations complexes et multiples générées par l'activité du secteur médical
- Transformer un climat de tension en un échange calme et serein
- Gérer sereinement leur temps de travail

PROGRAMME

METTRE DES MOTS SUR LES MAUX POUR PREVENIR LA SOUFFRANCE AU TRAVAIL

Stress, agressivité verbale, conflits, violence physique ou verbale, comportements de dépendance (alcool, drogue, médicaments), harcèlement, burn-out, dépression...

MAITRISER LES ENJEUX DE LA RELATION PATIENT ET D'UN ACCUEIL REUSSI

- Réflexion sur le besoin des patients et les conséquences du mauvais accueil
- Définir les principales causes de satisfaction et de non satisfaction d'un patient
- Savoir personnaliser, prendre en charge et valoriser son patient
- L'accueil : spécificités et exigences, premier et dernier maillon de la chaîne de communication
- Les attentes et exigences des médecins : en comprendre les impatiences, les exigences et les émotions
- Une double compétence: une agilité relationnelle et une agilité technique.
- Le sens du détail, le souci permanent de la qualité de service

LA COMMUNICATION EN SITUATION D'ENTRETIEN D'ACCUEIL

- Savoir écouter, questionner, reformuler et faire valider
- La nécessité de comprendre avant de répondre.
- Développer l'écoute active

MAITRISER LA RELATION INTERPERSONNELLE

- Les comportements possibles : passivité – agressivité – fuite ou assertivité
- Empathie et assertivité
- Savoir gérer ses propres émotions et ses propres valeurs - affirmer son savoir être

MAITRISER LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

- Les attitudes d'un accueil réussi
- Maîtriser son comportement : le sourire, le regard, la posture, sa voix, le ton, le bon débit
- L'impact de la communication non verbale : le langage approprié à l'accueil
- Le respect du secret professionnel et la discrétion en toutes circonstances

LA RELATION TELEPHONIQUE

- Les lois de l'accueil téléphonique : piloter l'interrogation et informer avec précision
- Piloter la prise de rendez-vous : conception des synopsis
- Etre précise, reformuler, savoir proposer un rendez-vous, solutionner positivement
- La gestion des urgences

LES CLES D'UN ACCUEIL REUSSI

- Savoir personnaliser la prise en charge et s'adapter aux différentes situations
- Comment concilier information et secret professionnel ?
- Faire face au flux important des patients, savoir informer des retards
- Donner les informations claires - les phrases clefs
- Faire face en simultané à de multiples interlocuteurs

FAIRE FACE AUX URGENCES

- Savoir questionner pour bien comprendre et bien réagir
- Les règles au téléphone et celle en face à face
- La gestion d'une crise en salle d'attente

IDENTIFIER ET GERER SES PRIORITES

- Connaître ses priorités professionnelles
- Faire l'inventaire des actions à mener pour atteindre ses objectifs
- Définir et hiérarchiser ses différents niveaux de priorité d'action
- Situer le niveau d'urgence et d'importance d'une tâche : gérer les échéances
- Réserver des espaces temps pour les impondérables
- Les outils de classement de l'information : la rationalisation de son espace de travail

LA GESTION DES TENSIONS ET AGRESSIVITE

- Garder son calme pour aider le patient à retrouver son contrôle ou à calmer une angoisse, trouver des paroles apaisantes
- Faire face aux propos désobligeants et tensions : s'affirmer et savoir mettre des limites sans être agressif
- Savoir ne pas tenir rigueur
- Développer des aptitudes relationnelles en cas de demandes multiples et simultanées
- Apprendre à ne pas subir une montée d'agressivité en maintenant une juste distance