

FICHE PEDAGOGIQUE

Gérer l'agressivité au secrétariat

Jeudi 21 Octobre 2021

Lieu de formation :

AFCBM

33 rte de Bayonne

31300 TOULOUSE

Nombre de participants :

10

Intervenant :

Mr Patrick BEAUR

Formateur, Consultant,

Auditeur ICA, spécialisé dans
les démarche Qualité

Durée de la Formation :

1 jour de 9h00 à 17h00

(7 heures)

Prix net (repas compris) :

420 €

Formation DPC : NON

Référence Action : -

PUBLIC CONCERNE

- Secrétaires d'accueil
- Toute personne assurant un accueil

PRE-REQUIS

- Aucun

OBJECTIFS

Cette formation permet de :

- **Comprendre l'importance de l'accueil** dans la fidélisation des patients.
- **Mettre en avant des réponses adaptées** et **minimiser les situations** pouvant provoquer l'insatisfaction de l'usager/du patient.

PROGRAMME

- **Le contexte de l'accueil médical**
 - Un usager - Un patient
 - Des exigences de plus en plus importantes – des usagers difficiles
- **Qualité de l'accueil**
 - Besoins des usagers
 - Exigences du laboratoire
 - Image du laboratoire
- **Exemples de différentes situations d'accueil (jeux de rôle)**
- **Les bases et les freins à la communication**
 - Emetteur, récepteur, filtres
 - Techniques de base (écoute active)
 - Préjugés, stéréotypes
- **La réclamation (jeux de rôle)**
 - Les réactions incontournables
 - Savoir désamorcer le mécontentement
 - Savoir dire « non »
- **Reprise des différentes situations d'accueil vécues le matin (jeux de rôle)**
- **Cas particulier du téléphone**
 - Message d'accueil
 - L'attente et les priorités, les messages
 - Parler positif (exercice)
- **Quizz final et synthèse de la journée**

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Formation en face à face (théorie et pratique)
- *Il est fortement recommandé que le personnel soit volontaire pour participer aux exercices proposés au cours de la formation*
- Apports théoriques et échanges
- Remise d'un livret pédagogique à chaque participant
- Pré-test et post-test : évaluation individuelle des acquis