FORMATION : ACCUEIL ET COMMUNICATION PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

Au sein des secrétariats médicaux, l'accueil du patient fait partie intégrante du parcours de soins. La qualité de l'accueil est donc un élément déterminant dans la prise en charge globale du patient, avec de réels enjeux humains. Cette formation vous permettra de maitriser les techniques de communication, d'information et d'accueil via divers canaux, pour assurer un accueil patient optimal et efficient.

Public concerné :

- Secrétaires médicales
- Standardistes
- Agents d'accueil

Formateur référent :

- Formateur expert en communication professionnelle

Nombre de participants :

- 4 groupes maximum de 4 participants *

Durée de la formation :

- 1 journée (7 heures) ou 2 demi-journées (3.5 heures x2)
  - 09h00 – 12h30
  - 13h30 – 17h00

** formation susceptible d'être reportée si le nombre minimum de 2 participants n'est pas atteint et si la situation sanitaire l'exige*

Objectifs pédagogiques :

- Connaître le rôle et les missions de la fonction de secrétaire/ standardiste
- Maîtriser le cadre légal en lien avec le secret professionnel et le devoir de réserve
- Être capable de mettre en œuvre les règles et limites de la communication professionnelle
- Connaitre les grands principes de la Charte du patient hospitalisé

Modalités d'évaluation :

- Questionnaire de positionnement
- Questionnaire d'évaluation à chaud de la formation
- Tests téléphoniques « mystères »
- Exercices théoriques
- Quizz et questions de contrôle

FORMATION : ACCUEIL ET COMMUNICATION PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

Module 1 : Mieux gérer son temps et l'organisation de son poste de travail

Durée : 1h

- Savoir organiser ses journées, son **planning**
- Savoir **valoriser** son espace de travail pour réussir la première impression
- Connaître les règles de la gestion du temps et des **priorités**
- Apprendre des techniques de planification, d'anticipation, de classement.

Module 2 : Développer de l'aisance dans ses relations interprofessionnelles

Durée : 1h

- Savoir s'adapter aux différents publics
- Savoir se **maîtriser** et garder le contrôle
- Être capable de pratiquer l'**empathie**
- Apprendre à développer son écoute active et sélective
- Savoir s'affirmer pour gagner du temps, dire non avec **tact.**

Module 3 : Mieux communiquer

Durée : 1h

- Savoir valoriser le Service
- Savoir parler de leur activité de manière positive et professionnelle
- Développer les sourires pour créer une relation harmonieuse et de qualité
- Connaître les techniques de questions, de reformulation
- Être capable de s'intéresser au public, d'entretenir des relations dans un climat cordial.

Module 4 : Améliorer sa maitrise de l'outil « téléphone »

Durée : 1h

- Connaître les fonctions de l'outil téléphonique : être capable de mettre en attente, reprendre, transférer, utiliser le double-appel, faire un renvoi, intercepter une communication
- Savoir prendre un message
- Savoir utiliser un lexique de mots valorisants
- Connaître les particularités de la communication téléphonique : intonations, sourire, volume de voix, articulation, débit…
- Savoir renseigner avec gentillesse et efficacité
- Prendre un rendez-vous avec efficacité
- Savoir gérer le couple visiteur/appels téléphoniques.

Module 5 : Réussir parfaitement son accueil face à face

Durée : 1h

- Connaître les premiers mots qui donnent une excellente première impression
- Savoir faire patienter
- Savoir annoncer les visiteurs
- Être capable de respecter la confidentialité et le secret professionnel
- Savoir être attentif à son aspect physique
- Savoir renseigner, filtrer, écourter poliment, respecter les procédures internes
- Être capable de représenter positivement l'image du Service.

Module 6 : Gérer les urgences avec méthode

Durée : 1h

- Connaître les situations d'urgence
- Gérer les Rendez-vous d'urgence
- Apprendre à suivre et respecter les procédures existantes
- Savoir garder son calme/gérer son stress pour éviter de « contaminer » le public
- Savoir demander de l'aide, faire appel à des collègues
- Être capable de reconnaître ses limites, d'apprécier et de respecter son champ de compétences.

Module 7 : Désamorcer les tensions et agressivités

Durée : 1h

- Savoir reconnaître les contextes difficiles
- Apprendre à s'y préparer mentalement
- Savoir anticiper les situations et profils sensibles
- Être capable d'utiliser les méthodes SPHINX et MESSE BASSE
- Oser s'affirmer sans défier
- Apprendre à se distancier par rapport à la situation
- Connaître les mots pour apaiser, dédramatiser
- Connaître aussi les mots inflammables et les postures négatives.

Modalités pédagogiques : Participative, la parole est donnée pour favoriser l'échange d'expériences et de points de vue – **Pragmatique à 100%,** grâce aux très nombreux exercices et mises en situation extraits de la réalité professionnelle, en s'appuyant sur du matériel audio et vidéo – Chaque séquence sera appuyée et illustrée d'exemples, de démonstrations, de jeux de rôles, de travaux de groupes, de réflexions sous forme de débriefing - **Stimulante**, la pédagogie utilisée est positive, valorisante pour les participants(es), elle leur permettra de faire le point sur leurs pratiques, d'exprimer en toute confiance leurs éventuelles préoccupations, et d'élever leur niveau de compétences en vue d'une application professionnelle immédiate – **Mesurée** grâce aux rappels réguliers , aux tours de table fréquents, aux questionnaires de satisfaction, aux bilans post-formation avec les chefs de service.