

réf.
9 002

Améliorer la qualité de l'accueil

L'accueil est déterminant pour la qualité de la relation qui va s'instaurer entre l'utilisateur, d'une part, et l'établissement et ses professionnels, d'autre part. A tout niveau, l'accueil doit être professionnalisé afin que l'utilisateur se sente pris en considération individuellement et de façon cohérente par ses différents interlocuteurs. FORMAVENIR PERFORMANCES vous propose un ensemble de modules de formation afin de vous permettre de développer vos compétences en matière d'accueil et de communication pour parvenir à plus d'aisance dans la relation et à optimiser l'étape de l'accueil dans le processus de prise en charge globale de la personne.

Objectifs

Rendre les participants capables

- de valoriser l'importance du premier contact à tous les niveaux de prise en charge
- savoir mobiliser ses compétences afin d'améliorer la relation avec l'utilisateur et sa famille
- avoir une attitude adaptée en fonction des situations

Public

Tout personnel administratif ou soignant en relation avec le patient et sa famille

Intervenants

Consultant en communication

Éléments de contenus

- L'importance du premier contact :
 - pour la prise en charge
 - pour l'image de marque
- Les qualités d'un accueil réussi
 - La charte Marianne,
 - Les recommandations spécifiques pour les hôpitaux et établissements médico-sociaux
 - Savoir évaluer la qualité de son accueil
- Les attitudes et comportements d'accueil (mises en situation)

- Les besoins des personnes accueillies
 - analyse des caractéristiques de l'accueil en établissement de soins (pathologies, conduites addictives, ...)
- La préparation de l'accueil (avant l'arrivée), l'orientation
- La communication interpersonnelle (mises en situation)
- La communication intra et inter-services
- La gestion de l'agressivité
- La relation téléphonique
 - techniques de présentation, de suivi des appels, rappel des règles de confidentialité

Sessions de formations

Pour faire une demande d'inscription utiliser le formulaire en cliquant [ici](#) [2].

Du Lundi 24 septembre 2012

au Mercredi 26 septembre 2012 à **Paris**

Durée : 3 jours

Coût : 950.00 €

Source URL: <http://www.formavenir-performances.fr/content/am%C3%A9liorer-la-qualit%C3%A9-de-laccueil-0>