

## Formation : Accueil : les clés d'un premier contact réussi

### INFORMATIONS :

#### Public concerné et pré-requis :

Tout personnel administratif ou soignant en relation avec l'utilisateur et son entourage

**Durée :** 2 jours

#### Intervenant :

Consultant spécialisé en communication

**Déjeuner compris**

### NOS SESSIONS :

|       |                |  |
|-------|----------------|--|
|       |                | 04/10/2021 au 05/10/2021                             |
| Paris | 700 €/personne | 28/03/2022 au 29/03/2022<br>03/10/2022 au 04/10/2022 |

### CONTEXTE :

Le contexte social, économique et culturel évoluant, les métiers « d'accueil » au sein des établissements se sont transformés au fil du temps, recouvrant de nouvelles exigences et contraintes, et nécessitant l'évolution des compétences professionnelles, afin de répondre toujours mieux aux attentes du public.

La qualité du premier contact est primordiale pour l'image de marque de l'établissement. Répondre de manière efficace aux besoins des usagers et de leur famille en établissant, au plus tôt, une relation de confiance, constitue une priorité perçue par les professionnels, en vue de promouvoir la qualité de l'accueil sous toutes ses formes et adapter un langage commun.



## Formation : Accueil : les clés d'un premier contact réussi

L'accueil est déterminant pour la qualité de la relation s'instaurant entre l'utilisateur / le client ou le prestataire et l'établissement.

A tout niveau, l'accueil – qu'il soit physique ou téléphonique – doit être professionnalisé afin que l'utilisateur se sente pris en considération individuellement et de façon cohérente par ses différents interlocuteurs.

### LE + DE LA FORMATION

De nombreuses mises en situation et exercices de communication.

### OBJECTIFS :

- Comprendre les enjeux de l'accueil physique et téléphonique
- Valoriser l'importance du premier contact avec l'établissement
- Adopter les comportements et l'organisation permettant d'améliorer la relation avec les usagers, clients, prestataires
- Maîtriser les techniques d'écoute et de communication adaptées aussi bien en face à face qu'au téléphone

### PROGRAMME :

#### Jour 1

- L'importance du premier contact
- Les qualités d'un accueil réussi en structure sanitaire et médico-sociale
- L'identification des besoins des personnes accueillies
- Les attitudes et comportements appropriés dans le cadre de l'accueil : mises en application concrètes pour appropriation

#### Jour 2

- La préparation de l'accueil (avant l'arrivée)
- Les techniques de communication interpersonnelle (avec de nombreuses mises en situation)

## Formation : Accueil : les clés d'un premier contact réussi

---

- La communication intra et inter-services et les modalités de mise en oeuvre
- La prévention et la gestion de l'agressivité potentielle des usagers
- Les spécificités liées à l'accueil et la relation téléphonique

## Formation : Accueil : les clés d'un premier contact réussi

---

### NOTRE DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

- Un référentiel d'analyse basé sur les indicateurs nationaux de bonnes pratiques (Manuel de certification V2010/2014, FHP, ministère de la santé, ect..)
- Une approche pédagogique concrète et pragmatique s'appuyant sur des méthodes de pédagogie active : alternance d'exposés théoriques courts, d'études de cas, d'analyse de pratiques...
- L'élaboration d'un plan d'actions d'amélioration avec indicateurs et modalités de suivi.

### EVALUATION & LIVRABLES

- Un questionnaire préalable à la formation adressé à chaque stagiaire pour identifier les attentes de chacun et adapter l'intervention.
- Une évaluation de la satisfaction et des connaissances.
- Une documentation pédagogique remise à chaque participant.
- Une attestation de suivi de formation
- Un compte rendu de formation