



## PUBLIC

Professionnel  
d'accueil physique et  
téléphonique



## PRÉ-REQUIS

Aucun



## DURÉE

2 jours - 14 heures



## MODALITÉS

Présentiel



## TYPE DE VALIDATION

Attestation de fin de formation  
Certificat de réalisation

## » CONTEXTE

- Dans un contexte professionnel où réactivité et efficacité sont primordiales. Les personnes en charge de l'accueil ont pour missions de recevoir, renseigner et orienter les usagers/patients vers l'interlocuteur ou le service recherché, répondre aux différents appels téléphoniques, renseigner le public et / ou orienter les appels téléphoniques en fonction de leur nature.
- Le personnel d'accueil, confronté à de multiples situations complexes et génératrices de stress, doit s'approprier les techniques relationnelles indispensables pour exercer ses missions avec professionnalisme et sérénité.

## » RÉSULTATS ATTENDUS

- Dispenser un accueil physique et téléphonique de qualité pour la satisfaction des patients/résidents/familles et l'image de l'établissement.

## » OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Maîtriser les techniques et comportements liés à une prise en charge optimale et efficiente
- Utiliser les techniques (relationnelles, gestion des priorités, gestion du stress) adaptées à l'accueil téléphonique et physique
- Adapter son langage et son comportement face aux conflits et aux difficultés

## » METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode active et participative : elle est basée sur une alternance :
  - ✓ D'apports théoriques
  - ✓ D'exercices d'entraînement
  - ✓ De transpositions sur les cas concrets
  - ✓ De travail sur le vécu
- Remise d'un livret pédagogique



## DATES ET LIEUX

A Définir - dans vos locaux



## TARIFS

NOUS CONSULTER



## INTERVENANTE

Stéphanie BOUYER  
Consultante en management de la  
relation client



Lieux aménagés et modalités adaptées  
pour faciliter l'accès et l'usage aux  
personnes en situation de handicap.

## PROGRAMME

### IDENTIFIER LES ENJEUX DE L'ACCUEIL : COTE ETABLISSEMENT ET COTE PATIENT

- Les nouvelles exigences des « clients », le contexte actuel
- Le rôle et les missions de la personne en charge de l'accueil : accueil physique et téléphonique, entrées et sorties des patients
- L'organisation de l'accueil et des activités administratives
- Les enjeux de la qualité de la relation client pour l'établissement

### SOIGNER L'IMAGE OFFERTE AU VISITEUR (PATIENT ET ACCOMPAGNANT)

- Réussir la première impression.
- Prendre en charge les visiteurs :
  - ✓ les attitudes adaptées ;
  - ✓ les mots justes pour chaque circonstance.
- Veiller à la qualité de son espace de réception.

### ACCUEILLIR AU TELEPHONE EN VRAI PROFESSIONNEL

- Annoncer et valoriser sa société.
- Identifier avec tact et précision.
- Utiliser les bons mots pour :
  - ✓ mettre en attente ;
  - ✓ reprendre l'appel ;
  - ✓ transférer l'appel ;
  - ✓ orienter.
- Prendre un message précis et adapté aux besoins.

### SAVOIR GERER LES SITUATIONS DELICATES DE L'ACCUEIL

- Les situations d'accueil difficiles rencontrées dans l'établissement (gestion de l'attente et des priorités, de l'anxiété...) : les anticiper et les gérer efficacement
- Techniques d'accueil adaptées aux interlocuteurs difficiles (bavards, agressifs, ayant des difficultés de compréhension et/ ou de langage, alcoolisme...) et techniques simples de gestion du stress
- Les facteurs déclencheurs : l'environnement, le cadre, l'attente, le silence, le manque d'information, l'inquiétude, l'exigence de l'interlocuteur, la relation des personnels à l'établissement
- Les bonnes pratiques du traitement de la réclamation
- Répondre à une objection