

Faire vivre les incontournables de l'accueil au quotidien

Public mixte - Personnel SOIGNANT
- Personnel ACCUEIL / ADMINISTRATIF



Le projet de formation peut s'inscrire

- ✓ Dans le cadre de la labellisation obtenue par votre établissement.
- ✓ Dans une démarche d'amélioration de la qualité de service

Vous souhaitez organiser des journées de formation sur le thème de **la Relation Clientèles**, pour **le personnel administratif** (hôtesses d'accueil, standardistes, secrétaires médicales) et / ou **le personnel soignant**, dans le respect du guide des incontournables de l'accueil.

Selon les engagements liés à votre labellisation, il s'agit d'une part de :

- **Renforcer les compétences** du personnel administratif et du personnel soignant dans leurs relations avec leurs clients en face à face et au téléphone,
- **Harmoniser et développer les pratiques comportementales** du personnel soignant par la mise en application des incontournables de l'accueil.



Objectif Général

Renforcer les compétences du personnel administratif et du personnel soignant en matière de Relations Clientèles afin d'améliorer la qualité de service et donc, la satisfaction des clients.

Objectifs Pédagogiques

Les apports de la formation permettront aux participants de :

- Mesurer l'impact de leur attitude sur la relation avec leurs clients.
- Connaître les raisons pour lesquelles il est nécessaire de faire un bon accueil.
- Développer leur technique d'accueil et leur sens du service.
- Développer leur aisance relationnelle en face du client ou au téléphone.

Et plus particulièrement au personnel soignant et administratif de :

- Connaître, s'approprier et mettre en pratique **les 15 comportements clés de votre guide des « incontournables de l'accueil »**.
- Maîtriser **les techniques étudiées** de la relation physique et téléphonique.

Objectifs pédagogiques

Les apports de formation permettront aux participants de :

- ➔ Mesurer l'impact de leur comportement sur la relation avec leurs clients.
- ➔ Connaître les raisons pour lesquelles il est nécessaire de faire un bon accueil.
- ➔ Développer leur technique d'accueil et leur sens du service.
- ➔ Développer leur aisance en termes d'attitudes et de réponses au téléphone

Méthodes pédagogiques

- Préparation, réalisation et débriefing d'un pseudo achat : vivre et analyser une expérience client.
- Ateliers de réflexion par équipe sur la définition de l'accueil.
- Qu'est ce que l'accueil ?
- Pourquoi est-il nécessaire d'améliorer la relation clientèle?

Exercice : ... et le client arrive devant vous

...

A partir de typologies de clients choisies, cet exercice conduira les participants à réfléchir, au parcours, à l'état d'esprit et aux attentes de leurs clients, pour leur apporter une réponse efficace en termes de comportement, d'attitudes, de langage...

insister sur :

- ➔ L'information des patients
- ➔ La non infantilisation
- ➔ Les efforts à faire pour améliorer la qualité de service que l'on soit naturellement accueillant ou non
- ➔ La canalisation d'une conversation
- ➔ Le fait qu'il y a qualité de service, s'il y a une harmonisation des bonnes pratiques d'un service à l'autre
(cf guide Les Incontournables de l'Accueil)

Formation spécifique pour le personnel soignant (0,5 jour)

Objectifs pédagogiques

Les apports de formation devront permettre aux participants de :
Connaître, s'approprier et mettre en pratique « les incontournables de l'accueil ».

Méthodes pédagogiques

Validation des connaissances, des bases des « incontournables de l'accueil ».
Le jeu des 4 familles
Présentation des 4 familles d'incontournables de l'accueil.
Mises en situation (travail sur le verbe et le geste).
Présentation d'une vidéo de synthèse des acquis, sur l'impact du comportement
Analyse et débriefing de la vidéo.

Formation spécifique pour le personnel administratif (0,5 jour)

Objectifs pédagogiques

Les apports de formation devront permettre aux participants de :
Mettre en pratique les techniques étudiées (relation physique et téléphonique).

Méthodes pédagogiques

Fixation des objectifs d'accueil physique et téléphonique pour chaque participant
Chacun s'engage à mettre en pratique les connaissances acquises lors du premier jour de formation, et le consultant fixe avec eux des objectifs personnels de progrès.
Accompagnement en situation réelle de travail, par le consultant
Débriefing et analyse des résultats
Les stagiaires commenteront leurs prestations et le formateur valorisera les progrès.

La formation: sur 2 jours

Pour la formation commune mélangeant le personnel administratif et le personnel soignant :

Une salle de formation dans la clinique où se déroule la formation

Pour la formation spécifique du personnel administratif :

Aux postes de travail habituels, standard, accueil ...

Pour la formation spécifique pour le personnel soignant :

Une salle de formation dans l'établissement médical où se déroule la formation

La demande : **le personnel doit assister à la formation en tenue de ville et être libre de toutes contraintes professionnelles**

Le matériel

1. Une salle avec des tables disposées au fond de la salle et les chaises en demi-cercle.
2. Un téléphone muni d'un amplificateur, avec une ligne extérieure directe.
3. 1 tableau papier avec des feutres de couleur.
4. Des feuilles blanches.
5. Un téléviseur et un magnétoscope.

Le tarif : 1425 € H.T/jour soit, 2850 € H.T par stage pour 10 personnes maximum

- ▶ « consultante très dynamique »
- ▶ « l'accueil un vrai métier »
- ▶ « mises en situations réelles »
- ▶ « jeux de rôle efficaces »
- ▶ « formation ludique, beaucoup de pratique, des films entraînant une réflexion sur le comportement »
- ▶ « outils pédagogiques diversifiés »
- ▶ « cette formation devrait mobiliser tout le personnel, voire être obligatoire »
- ▶ « intensifier la formation sur l'aisance téléphonique qui concerne tout le personnel »
- ▶ « Une bulle d'oxygène dans un monde de surcharge professionnelle et de stress »
- ▶ « mise en situation très pertinentes »
- ▶ « bonne animation »
- ▶ « ambiance agréable et détendue »

- ▶ « Contenu complet et adapté »
- ▶ « Jeux de rôles très révélateurs »
- ▶ « formateur très professionnel et humain
- ▶ « climat très sympathique »
- ▶ « méthodes pédagogiques variées et captivantes »
- ▶ « le pseudo achat nous a surpris »
- ▶ « très bonne formation »
- ▶ « Mise en situation du quotidien »
- ▶ « Mise en situation, révision des bonnes pratiques et attitudes »
- ▶ « La mise en situation dans un jeu de rôle est difficile à faire mais très pédagogique »
- ▶ « Être acteur de la formation (participation active du groupe) »