

Accueil physique et téléphonique en établissement

L'accueil du public constitue un acte professionnel fondamental dans tous les établissements sanitaires et médico-sociaux. Comprendre les enjeux de la communication en face à face ou par téléphone, s'adapter aux différents contextes et aux personnes, développer une qualité d'écoute : autant de compétences mobilisées dans l'accueil physique et téléphonique. Cette formation propose des techniques pour ajuster son positionnement professionnel au téléphone et dans l'accueil physique. Il s'agira aussi de s'enrichir d'outils pour faire face aux situations complexes : conflits, agressivité, violence.

OBJECTIFS

- ✓ Mettre en œuvre des techniques d'accueil en face à face ou au téléphone adaptées aux différents publics
- ✓ Améliorer sa capacité à faire face aux situations délicates et aux personnalités difficiles
- ✓ Répondre aux conflits en utilisant l'assertivité

CONTENU

JOUR 1 | matin | 3 h 30

- Les fonctions principales de l'accueil
- Repérer et analyser la demande explicite/implicite
- Les besoins relationnels en jeu dans l'accueil
- Les différents registres de langage
- Le langage non verbal

JOUR 1 | après-midi | 3 h 30

- Les différents types d'écoute
- La place centrale de l'écoute active
- Les techniques professionnelles de l'accueil
- Les spécificités et les étapes de l'accueil téléphonique
- La transmission d'un message sans déperdition

JOUR 2 | matin | 3 h 30

- Les spécificités de l'accueil physique et les attitudes facilitantes à privilégier
- La place des émotions et des affects dans l'accueil
- Faire face aux situations complexes : repérer les personnalités difficiles
- Repérer les facteurs déclencheurs : l'environnement spatial, l'attente, le silence, le manque d'information, l'inquiétude

JOUR 2 | après-midi | 3 h 30

- La gestion des conflits et de l'agressivité en situation d'accueil
- Le piège de la relation miroir
- Une ouverture : l'assertivité



Formateur

Stéphanie Aziza



Durée

2 jours (14 heures)



Public

Professionnels assurant une fonction d'accueil physique et/ou téléphonique dans un établissement médico-social, social ou sanitaire
12 stagiaires maximum



Prérequis

Aucun



INTRA ou INTER-établissements



Prix

INTRA : 1 350 €/jour pour le groupe
INTER : 300 €/jour/personne

Modalités techniques et pédagogiques

- Modalités de mise en œuvre : présentiel
- Éléments matériels et techniques : support pédagogique, bibliographie, extraits de vidéos
- Modalités pédagogiques en lien avec les objectifs : pédagogie interactive et participative (mises en situation, exercices en sous-groupe, analyse de situations professionnelles amenées par les stagiaires, jeux de rôle)

Suivi et évaluation des acquis

- Recueil des attentes du commanditaire et des stagiaires
- Suivi de l'exécution de l'action : émargement par demi-journée
- Évaluation des acquis à l'entrée : pas de procédure de positionnement
- Évaluation des acquis en continu : participation aux jeux de rôle, aux échanges avec le groupe et apport de situations professionnelles en vue d'une analyse collective
- Évaluation des acquis en fin de formation donnant lieu à la délivrance d'une attestation de fin de formation : questionnaire