

Bulletin d'inscription

- OUI, je souhaite participer à la formation ayant pour thème **Journée Compétence - Optimisation de l'accueil téléphonique dans les établissements sanitaires et médico-sociaux** :
14 et 15 mars 2024, distanciel, 790€ TTC
- OUI, je souhaite participer à la formation ayant pour thème **Journée Compétence - Optimisation de l'accueil téléphonique dans les établissements sanitaires et médico-sociaux** :
03 et 04 octobre 2024, distanciel, 790€ TTC
- J'ai bien pris note des conditions d'annulation*.**

(NB : le nombre de places est limité, les inscriptions seront traitées par ordre d'arrivée**)

Vos coordonnées

Établissement.....
Adresse.....
.....
CP..... Ville.....
Stagiaire Nom, Prénom.....
Fonction.....
E-mail.....
Responsable formation Nom, Prénom.....
Tél. Fax.....
E-mail.....

Cachet :

Inscriptions :

- par courrier : retournez ce bulletin à LEH Formation : 253-255, cours du Maréchal-Gallieni • 33000 Bordeaux
- par courriel : formation@leh.fr
- par télécopie: 05 57 57 08 69
- en ligne : www.leh.fr/formation

Date:
Signature:

Le présent bulletin d'inscription vaut acte d'engagement dès signature.

* Conditions d'annulation : les frais d'inscription seront facturés en cas d'annulation la veille de la formation, ou le jour même, ou en cas de non-présentation à la formation. Toute annulation devra être confirmée par courrier recommandé avec accusé de réception reçu par LEH Formation au moins 10 jours ouvrés avant la formation. Les remplacements sont admis, sans frais et à tout moment.

**Cachet de la poste ou date d'émission de la télécopie ou de l'email faisant foi.

Contact

Tél. 05.57.57.08.68
Fax 05.57.57.08.69
formation@leh.fr



Numéro d'existence en qualité
d'organisme de formation :
11753475275
SIRET : 434 161 741 00013

LEH Formation

Pilotage



JOURNÉE COMPÉTENCE - OPTIMISATION DE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE DANS LES ÉTABLISSEMENTS SANITAIRES ET MÉDICO-SOCIAUX

Jeudi 14 et Vendredi 15 Mars 2024
Formation en distanciel

Jeudi 3 et Vendredi 4 Octobre 2024
Formation en distanciel

Conformément à la législation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification pour toute information vous concernant. Bulletin d'inscription à retourner par courrier affranchi à l'adresse indiquée au verso ou par télécopie au 05 57 57 08 69

Groupe LEH un groupe d'experts au service des professionnels de santé

Édition Formation Conseil Évènement

Pré-requis

Aucun pré-requis exigé

Objectifs pédagogiques

- Optimiser la qualité de l'accueil téléphonique pour garantir la bonne image de l'institution, en maîtrisant les techniques de communication adaptées au téléphone, en développant une communication plus efficace
- Réduire le stress face aux situations délicates dans une dynamique relationnelle positive

Public concerné

Cette formation s'adresse aux secrétaires médicales, agents d'accueil.
Formation accessible aux publics en situation de handicap.

Durée

2 jours (12 heures)

Méthodes pédagogiques

La formation proposée allie apports théoriques, puis échanges entre participants sur les retours d'expériences et des travaux de groupe pour que les apports du formateur trouvent écho auprès des problématiques rencontrées par les participants.

Profil intervenant

Responsable de la coordination des secrétariats médicaux d'un CHU. Expert en encadrement des secrétariats médicaux.

Évaluations de la formation

En début de formation : recueil des attentes des participants - En cours de formation : évaluation des acquis (formatives ou sommatives) - En fin de formation : évaluations de l'atteinte des objectifs et de la satisfaction des participants à chaud et à froid. Un compte rendu est remis par le formateur.

Documents remis aux stagiaires

- Les supports pédagogiques sont disponibles sur l'espace client en version électronique ou distribués lors de la formation. Remise du certificat de réalisation.
- **Le + : accès d'un mois à Hopitalex**, base de données de veille et d'information juridique hospitalière

Au terme de la formation, l'agent participant sera capable d'assurer un accueil professionnel au téléphone : savoir accueillir et identifier l'utilisateur, gérer le flux des appels, transférer l'appel, d'identifier les expressions positives pour mettre en valeur l'image de l'établissement. Cette formation prend toute son ampleur dans le cadre de la mise en place d'une centrale d'appels (périmètre – spécificités – activité externe ou hospitalisation), donner aux agents les outils pour assurer un accueil virtuel de qualité tout en préservant l'image de l'établissement.

Définir le contexte de l'accueil de qualité

- Satisfaction des usagers (patients, familles, professionnels)
- Représentation de l'établissement
- Qualité de vie au travail des agents d'accueil

Analyser les étapes de l'accueil téléphonique du service

- Attentes des « accueillis »
- Analyse des différentes demandes

Accompagner les agents vers la qualité de l'accueil

- Compétences requises (les techniques d'accueil – adaptation du langage)
- Gestion des priorités
- Gestion du stress
- Identification des situations de conflits