

ACCUEIL ET GESTION DES PATIENTS DIFFICILES

A l'issue de la formation, le stagiaire saura comment adapter son écoute et ses réponses en face à face et au téléphone en fonction de la typologie des patients.

Durée

21.00 heures (3.00 jours)

Profils des stagiaires

- Toute personne ayant en charge l'accueil et le suivi des clients notamment en Cabinet Médical ou dans les Etablissements de Santé.

Prérequis

- Aucun pré-requis n'est nécessaire à cette formation.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre l'intérêt d'un accueil de qualité.
- Identifier le profil des patients et leurs attentes.
- Adapter ses comportements aux différentes situations rencontrées.
- Apprendre à gérer et prévenir l'agressivité des patients.
- Maîtriser son stress.

Contenu de la formation

ANALYSER LES SITUATIONS D'ACCUEIL DES PATIENTS

- Les principes de base de la communication au service de l'accueil.
- Le langage verbal et non verbal avec son importance.
- Les typologies des patients à accueillir.
- Le développement de l'écoute active, l'aptitude à réagir et la capacité à prodiguer conseils et informations.
- L'environnement de travail des personnes qui accueillent?
- Atelier sur l'accueil physique.

ACCUEILLIR AU TELEPHONE DE MANIERE PROFESSIONNELLE

- Annoncer et valoriser son Etablissement de Santé.
- Identification et précisions des attentes du patient.
- Utiliser un langage professionnel pour la mise en attente, le transfert d'appel et l'orientation des patients.
- Prendre un message précis et adapté aux besoins des destinataires.
- Savoir gérer les priorités entre téléphone, clients et demandes internes des collaborateurs.
- Mise en situation avec le téléphone.

L'ACCUEIL EN FACE TO FACE

- Maîtriser les différents savoir-faire nécessaires à la gestion d'un accueil de qualité en face à face.
- Recueillir avec délicatesse et discrétion les informations confidentielles nécessaires à la constitution du dossier patient ou administratif.
- L'écoute active : écoute - reformulation - questionnement et synthèse.
- Trouver la bonne distance relationnelle.
- Valoriser l'image du cabinet.
- Jeux de rôle avec mise en situation.

LES SITUATIONS DIFFICILES

- Les phénomènes de communication dans une situation conflictuelles ou agressive.
- Faire face aux comportements agressifs, de fuite ou de manipulation.
- Savoir exprimer un refus, une difficulté ou simplement une impossibilité.
- Savoir se faire comprendre, vérifier que le message est passé et bien compris.
- Développer son assertivité.
- Atelier sur les situations et comportements difficiles à l'accueil.

GAETAN PAULIN CONSULTING

18 rue Pierre Sémar, Terres Sainville

97200 Fort-de-France

Email: gaetanpaulin.consulting@gpc-info.com

Tel: +596696317559



LE STRESS EN MILIEU PROFESSIONNEL GENERE PAR LES SITUATIONS DIFFICILES.

- Définition du stress, ses origines et conséquences sur la gestion de ses émotions.
- Tester son propre degré de stress généré par de telles situations.
- Repérer les signaux d'alarme.
- Stress positif et stress négatif.
- Estime et affirmation de soi en situation difficile.
- Atelier : Plan d'actions personnel anti-stress.

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

L'équipe Pédagogique se compose de M. PAULIN et de ses Collaborateurs Consultants en fonction de leurs domaines de compétences.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Etude de cas concrets.
- Quiz en salle.
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.
- Attestation d'assiduité.
- Attestation de stage.