

OPTIMISER L'EXPERIENCE PATIENT

Un accompagnement terrain et individualisé pour optimiser l'expérience patient lors de la prise de commande des repas en milieu hospitalisé

Durée: 7.00 heures (jours)

Profils des stagiaires

- Hôtesse/Hôtes de prise de commande
- Gouvernante

Prérequis

- Aucun

Lieu

Nos formations sont dispensées dans toute la France.

Nos locaux sur Lyon sont accessibles aux PMR.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les attentes patients lors de son séjour
- Développer une approche conviviale par la relation de service
- Transformer les bonnes pratiques en référentiel

Contenu de la formation

- Comprendre les attentes patient lors de son séjour
 - Définir le parcours Patient et ses étapes
 - L'offre restauration et l'expérience Convive
- Développer une approche conviviale par la relation de service
 - Les essentiels du service et de l'accueil
 - Prendre conscience des impacts de sa communication
 - Savoir cerner un besoin
 - La valorisation des produits
 - Exercice de sédimentation
- Mise en pratique sur le terrain
 - Règles de débriefing lors de situations réelles
- Partage des bonnes pratiques et engagements individuels
 - Partager et analyser les bonnes pratiques de prise de commande
 - S'engager pour le futur

En cas de situation de handicap contactez-nous pour mettre en oeuvre les modalités.

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Formation animée par une experte d'expérience convivie en hôtellerie restauration de santé

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- 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.