

## 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.

### **Accessibilité**

Nous programmons les dates de formation en fonction de vos disponibilités.

Nos formations sont dispensées dans toute la France.

Nos locaux sur Lyon sont accessibles aux PMR.

En cas de situation de handicap contactez nous au 04 12 05 09 49 pour envisager les modalités d'adaptation de la formation.