

Accueil de qualité au téléphone et en face à face

Objectifs

- Améliorer la qualité de l'accueil
- Répondre aux besoins psychologiques du malade afin de réduire ses inquiétudes et de renforcer sa confiance
- Comprendre les enjeux d'un accueil téléphonique efficace et valorisant
- Connaître les règles de l'accueil téléphonique et les attitudes à privilégier au téléphone afin de donner une réponse fiable et rapide à un interlocuteur

Programme

L'accueil téléphonique

Objectifs pédagogiques

A l'issue de cette séquence, les participants seront capables de :

- Faire un diagnostic de leur situation dans l'établissement
- Adopter une écoute active
- Travailler son langage
- Choisir les mots justes
- Analyser un échange téléphonique
- Prendre et gérer un appel
- Connaître les règles de communication téléphonique

Contenus pédagogiques

- Présentation de la formation et de l'animatrice
- Présentation et recueil des attentes par chaque stagiaire
- Grilles d'autodiagnostic
- Grilles d'auto évaluation
- Techniques d'accueil

Gestion des conflits et amélioration de l'accueil

Objectifs pédagogiques

A l'issue de cette séquence, les participants seront capables de :

- Détecter les signes avant coureurs pour prévenir les conflits
- Réagir face aux réclamations
- Réguler les situations conflictuelles
- Gérer le stress
- Maîtriser l'agressivité, l'impatience

Contenus pédagogiques

- Techniques de gestion du stress
- Exercices pratiques de communication
- Indicateurs de satisfaction

Besoins spécifiques du malade et de sa famille

Objectifs pédagogiques

Répondre aux besoins psychologiques du malade

- Evaluer les besoins et les attentes : besoins psychologiques, besoins de confort, besoins psychoaffectifs, besoins de communication et d'information, besoins spirituels, besoins sociaux : ajuster les attitudes en fonction des attentes
- Evaluer ses capacités d'adaptation (capacités à faire face) et des mécanismes de défense du patient
- Identifier ses désirs
- Identifier les craintes et les peurs, les angoisses, les troubles anxio-dépressifs

Répondre aux besoins de la famille

- Reconnaître, respecter et préserver la place de la famille
- Identifier et répondre aux besoins d'information et de communication de la famille
- Intégrer la famille et les proches à la démarche de soin en concertation avec la personne malade dans le respect de leur système de valeur et de représentation (aspect culturel)
- Reconnaître et identifier les besoins psychoaffectifs de la famille (phases d'épuisement, risque de rupture)

Contenus pédagogiques

- Travail sur expériences vécues
- Identification des problèmes
- Questionnaire des besoins

Amélioration de la qualité de l'accueil

Objectifs pédagogiques

- Avoir une tenue et un comportement adapté
- Se mettre en phase avec son interlocuteur
- Respecter une distance de communication appropriée
- Adopter une attitude positive
- Mettre en place une dynamique d'amélioration

Contenus pédagogiques

- Techniques d'accueil
- Grille d'évaluation
- Exercices pratiques de communication
- Jeux de rôle
- Plan de progrès

Intervenant

Emmanuelle PUCHE, Consultante en communication

Durée

2 jours en continu