Accueil au téléphone

RELATION, RECHERCHE & ETP

Ref : RECRS02B

Compétences visées

Intégrer l'accueil téléphonique comme instrument d'efficacité individuelle, collective et comme vecteur de l'image de marque de l'établissement.

Objectifs et contenus

Clarifier l'approche contextuelle et législative de l'accueil

- L'approche conceptuelle : définition de l'accueil (fil conducteur de l'hospitalisation), valeurs qui sous-tendent l'accueil.
- L'approche législative : différentes chartes, qualité, certification.

Traiter un appel téléphonique selon une procédure méthodologique adaptée

- La démarche d'accueil téléphonique : enjeu et spécificité de l'accueil téléphonique, procédure d'accueil, ergonomie de l'accueil, critères d'un accueil de qualité.
- Les comportements d'accueil : formules à privilégier, formules à bannir, comportements souhaités et comportements inacceptables, disponibilité et réflexes d'accueil.

Gérer des situations d'accueil difficiles en développant une attitude assertive

- L'assertivité.
- Le repérage et la gestion des situations difficiles : expression des attentes et vécus individuels, des représentations de l'accueil.
- Le travail en équipe et l'importance d'échanger, d'analyser autour des situations d'accueil difficiles.

Analyser les pratiques actuelles

- L'identification des points forts, des dysfonctionnements majeurs et les conséquences d'un accueil insuffisant.
- La mise en œuvre d'un plan d'actions.

Utiliser les techniques de communication orale pour un accueil efficace

- Le travail sur la réception du message téléphonique : pratique de l'écoute active, gestion des interférences, techniques de communication au service du traitement d'appel.
- Le travail sur l'émission du message téléphonique : conception d'un message, règle des « 3D », concept de communication situationnelle.
- La relation client/fournisseur au téléphone : positions de vie et leur influence sur les attitudes d'accueil.

Méthodes

- Apports cognitifs.
- Exercices de communication.
- Mises en situation.
- Cas concrets.

Personnes concernées

Tout professionnel de santé concerné.

Valeur ajoutée

Formation pragmatique basée sur des exercices de communication.

Pré-requis

Aucun

Dispositif d'évaluation

L'ÉVALUATION SERA RÉALISÉE À L'AIDE DES CRITÈRES SUIVANTS :

- Les attentes des participants seront recueillies par le formateur lors du lancement de la formation et confrontées aux objectifs de formation.
- Les acquis / les connaissances seront évalués en début et en fin de formation par l'intermédiaire d'un outil proposé par le formateur (quiz de connaissances, questionnaire, exercice de reformulation, mise en situation…).
- La satisfaction des participants à l'issue de la formation sera évaluée lors d'un tour de table, le cas échéant en présence du commanditaire de la formation, et à l'aide d'un questionnaire individuel « à chaud » portant sur l'atteinte des objectifs, le programme de formation, les méthodes d'animation et la qualité globale de l'intervention.
- A distance de la formation : il appartiendra aux stagiaires d'analyser les effets de la formation sur les pratiques individuelles et collectives de travail , notamment lors de leur entretien professionnel. Des outils pourront être suggérés pendant la formation (plans d'action, préfiguration d'un plan d'amélioration des pratiques individuelles et collectives, grille de suivi personnalisé de mesure d'impact…).

À noter

Cette formation s'appuie sur les recommandations et référentiels suivants

- Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.
- Charte de la personne hospitalisée - Ministère de la Santé et des Solidarités (Circulaire n°2006-90 du 2 mars 2006).
- Manuel et référentiel de Certification des établissements de santé pour la qualité des soins.
- Droits des usagers : Information et orientation - HAS (décembre 2020).

Mise à jour le : **27/01/2026**