

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

Mise à jour le : **31/01/2024**