

ETABLISSEMENTS DE SANTE

Conseil et formation en Accueil et Relation Client



Quelques références :

IUCT-Oncopole, Centre Hospitalier Ariège Couserans, Hôpital de Lavaur, Hôpital de Auch, Ehpad des Sources

Accueil Quatre Etoiles **accompagne** depuis 10 ans les établissements de santé pour **l'optimisation de leur relation et de leur communication avec les différents interlocuteurs.**

Notre savoir-faire

- une connaissance du secteur, de ses **problématiques et de ses enjeux dans la relation client**
 - une **veille permanente de l'évolution du secteur médical** et des comportements des patients/clients
 - un partage des expériences des collaborateurs pour **adapter les contenus et les accompagnements.**
- ⇒ pour construire ensemble **des modules de formation sur mesure** adaptés à ce contexte
- des sessions où **les participants sont acteurs**, à travers des exercices de mises en pratiques et des jeux de rôles enregistrés et filmés
 - un **accompagnement individuel post formation** est proposé pour valider les acquis de la formation et renforcer le suivi.

La qualité de service et la relation client :

2 jours

Maîtriser les différentes phases de l'accueil : techniques et attitudes afin de réaliser un accueil de haute qualité dans un établissement médical

Etre à l'aise au téléphone :

2 jours

Optimiser le traitement des appels sortants et entrants.
Acquérir les bons réflexes et renforcer ses pratiques au téléphone.
Se sortir des situations délicates.

L'accueil des personnes en situation de handicap (loi de 2005) :

2 jours

Avoir un autre regard sur le handicap pour assurer un accueil adapté
Connaître les différents types de handicap pour mieux accueillir
Renseigner et informer de façon optimale les personnes en situation de handicap

Optimiser l'image de soi pour une meilleure prise en charge du client ou du patient

Découvrir et affirmer l'image de soi dans une mission d'accueil et de service.
Mettre en place une stratégie de communication non publicitaire.

Manager efficacement un pôle accueil :

3 jours

Comprendre les enjeux de l'accueil tout en manquant les équipes de manière efficace
Assurer la cohésion d'équipe : motiver et dynamiser
Former pour mieux gérer les conflits clients

Etre à l'aise avec les écrits professionnels :

2 jours + 1 jour

Savoir rédiger efficacement les courriers, courriels et notes dans le cadre de l'entreprise
Savoir structurer un écrit professionnel
Se réapproprier les règles d'orthographe et de grammaire

La gestion des réclamations et des conflits :

2 jours

Gérer les réclamations des clients quelque soit le canal
Maîtriser les attitudes efficaces pour surmonter les conflits
Faire face à des situations difficiles

Prévenir et gérer ses émotions et le stress

3 jours

Comprendre, détecter et analyser le stress, ses différents types et ses causes
Identifier et interpréter sa réactivité émotionnelle
Acquérir les outils pratiques à mettre en œuvre, issus des neurosciences et psychologie environnementale, pour mieux gérer ses responsabilités, tâches professionnelles et clients difficiles

Prévenir et gérer l'agressivité des clients

3 jours

Identifier les mécanismes du comportement humain entant en jeu dans l'agressivité
Reconnaître si une personne est dangereuse ou pas
Gérer ses émotions et le stress occasionné par l'agressivité afin d'optimiser sa réactivité et un gérer la situation avec calme
Adapter son discours vis-à-vis d'un client agressif pour le ramener au calme et éviter l'escalade

Etre à l'aise pour communiquer mieux entre services

2 jours

Prendre conscience de ses atouts pour une relation de qualité
Identifier les moyens de communication à mettre en place pour être entendu, écouté et compris

ACCUEIL QUATRE ETOILES

Le Pré Catelan, Bat F, 78 allées Jean Jaurès, 31000 TOULOUSE
Cap Delta, 215 rue Louis Pasteur, Parc Technologique Delta Sud, 09340 VERNIOLLE
SARL au capital de 2000€, RCS de Toulouse,
SIRET N° 522 927 763 000 22 / Code APE 8559A
Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 73 31 06290 31
auprès du préfet de région de Midi-Pyrénées

