

Promouvoir l'image de marque de son établissement par un accueil de qualité

Réf : ME005

MAJ : 04/23

Public concerné

Personnel soignant, d'accueil, ou administratif
Effectif : 1 à 10 personnes maximum

Durée

2 jours - 14 heures

Pré-requis

Aucun

Méthodes pédagogiques

Recueil des attentes des stagiaires
Apports théoriques
Travail en groupe
Analyse de situations rencontrées sur le terrain

Moyens et techniques pédagogiques

Support pédagogique remis à chaque stagiaire

Lieu

En INTER : nous consulter
En INTRA : dans vos locaux

Objectifs opérationnels

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité :

- de donner une image de marque positive de l'établissement par la pratique de l'écoute orientée sur les techniques d'accueil
- de développer ses capacités relationnelles : affiner son sens de l'accueil afin d'optimiser la qualité de l'entrée en relation et d'établir un climat de confiance
- de professionnaliser l'accueil téléphonique

Contenu du stage

Acquérir les bons réflexes comportementaux

Les notions incontournables de l'accueil
La reconnaissance de la personne, la personnalisation de l'accueil
L'impact de la communication non verbale
Les attitudes indispensables en situation d'accueil

Utiliser un langage approprié

Les critères de réussite d'une bonne prise de contact
Le vocabulaire à employer à l'accueil et le bon usage du formalisme
Les expressions à éviter
La prise de congés pour laisser une bonne image

Etude et pratique de la communication appliquée à l'accueil

Interdépendance de la communication verbale et non-verbale

- attitudes et paroles autour de la demande
- congruence

Ecoute active

- empathie
- reformulation

Le cas particulier de l'accueil d'un nouveau résident

Maîtriser l'accueil téléphonique

La présentation de l'établissement
Les techniques pour filtrer élégamment
Les techniques pour faire patienter sans faire attendre
Les critères pour prioriser et transmettre un appel
Faire face aux situations difficiles

Respecter les règles de communication au téléphone

Le rythme de la voix, le débit, l'articulation
L'impact indirect – mais audible – du comportement : sourire, posture...

Optimiser l'organisation de l'accueil pour gagner en efficacité

Les outils d'accès à l'information
La gestion des appels multiples
La gestion des priorités entre téléphone et personnes présentes

Dispositif de suivi et d'évaluation

Evaluation en cours d'acquisition qui peut être faite, selon le contenu de la formation, sous forme :

- Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeux de rôles..
- Questionnaire de fin de formation
- Evaluation de satisfaction

Profil du formateur

Nos formateurs et consultants sont choisis pour leurs expertises métiers et leurs compétences pédagogiques