

## 1 • Bien accueillir en cabinet médical

### ORGANISATION

- **Durée** : 2 journées (14h)
- **Tarif** : 400€ HT / stagiaire
- **Nombre de stagiaires** : 4 à 12 stagiaires / session
- **Public** : toute personne amenée à exercer une fonction d'accueil en cabinet médical
- **Prérequis** : aucun
- **Conditions d'accueil** :
  - Toutes nos salles sont ergonomiques et adaptées à l'accueil du public
  - Elles sont également accessibles aux personnes handicapées
  - Un café d'accueil est offert aux stagiaires et aux formateurs

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Assurer un accueil efficace du patient
- Valoriser l'image du cabinet par une maîtrise des techniques d'accueil physique et téléphonique
- Développer sa capacité à maîtriser la relation téléphonique
- Développer son sens de l'adaptation et ses capacités de communication
- Assurer sa mission avec empathie, bienveillance et assertivité
- Faire face aux situations complexes et multiples générées par l'activité du secteur médical
- Transformer un climat de tension en un échange calme et serein
- Gérer sereinement son temps de travail
- Prévenir le mal-être au travail

### CONTENU PÉDAGOGIQUE

#### I – METTRE DES MOTS SUR LES MAUX POUR PREVENIR LA SOUFFRANCE AU TRAVAIL

- Stress, agressivité verbale, conflits, violence physique ou verbale, comportements de dépendance, harcèlement, *burn-out*, dépression...

#### II – MAÎTRISER LES ENJEUX DE LA RELATION PATIENT ET D'UN ACCUEIL REUSSI

- Réfléchir sur le besoin des patients et les conséquences du mauvais accueil
- Définir les principales causes de satisfaction et de non satisfaction d'un patient
- Personnaliser, prendre en charge et valoriser son patient
- L'accueil : spécificités et exigences, premier et dernier maillon de la chaîne de communication
- Les attentes et exigences des médecins : en comprendre les impatiences, les exigences et les émotions
- Une double compétence: une agilité relationnelle et une agilité technique
- Le sens du détail, le souci permanent de la qualité de service

#### III – MA COMMUNICATION EN SITUATION D'ENTRETIEN D'ACCUEIL

- Ecouter, questionner, reformuler et faire valider
- Comprendre avant de répondre.
- Développer l'écoute active

#### IV – MAÎTRISER LA RELATION INTERPERSONNELLE

- Les comportements possibles : passivité – agressivité – fuite ou assertivité
- Empathie et assertivité

- Savoir gérer ses propres émotions et ses propres valeurs - affirmer son savoir-être

#### V– MAÎTRISER LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

- Les attitudes d'un accueil réussi
- Maîtriser son comportement : le sourire, le regard, la posture, sa voix, le ton, le bon débit
- L'impact de la communication non verbale : le langage approprié à l'accueil
- Le respect du secret professionnel et la discrétion en toutes circonstances

#### VI– LA RELATION TELEPHONIQUE

- Les lois de l'accueil téléphonique : piloter l'interrogation et informer avec précision
- Piloter la prise de rendez-vous : conception des synopsis
- Etre précise, reformuler, savoir proposer un rendez-vous, solutionner positivement

#### VII– FAIRE FACE AUX URGENCES

- Savoir questionner pour bien comprendre et bien réagir
- Les règles au téléphone et celle en face à face
- La gestion d'une crise en salle d'attente

#### VIII– IDENTIFIER ET GERER SES PRIORITES

- Connaître ses priorités professionnelles
- Faire l'inventaire des actions à mener
- Hiérarchiser ses niveaux de priorité d'action
- Gérer les échéances
- Réserver des temps pour les impondérables
- Les outils de classement de l'information : la rationalisation de son espace de travail

#### VI– LA GESTION DES TENSIONS

- Garder son calme pour aider le patient à retrouver son contrôle
- Faire face aux propos désobligeants et tensions
- Savoir ne pas tenir rigueur
- Développer des aptitudes relationnelles en cas de demandes multiples et simultanées

### MÉTHODES PEDAGOGIQUES

- Test de positionnement individuel
- Echanges d'expériences à partir du vécu des participants
- Brainstorming en groupe, travail en sous-groupes sur les problématiques rencontrées pour lesquels les participants expriment des difficultés
- Apports théoriques et méthodologiques par le formateur à chaque point clé.
- Perfectionnement d'outils : tout au long de la formation le consultant enrichit les outils existants
- Alternance d'apports méthodologiques et de mises en pratique, sous forme d'études de cas et d'exercices
- Synthèse à la fin de chaque journée avec expression des participants.

### MODALITES D'ÉVALUATION

- En début de formation, des objectifs de progrès sont formulés par les participants, et repris en fin de formation pour évaluation. Ceci peut se faire de plusieurs manières selon le contenu de la formation suivie : quiz, exercices pratiques, mises en situation et jeux de rôles...
- Une évaluation de la satisfaction des stagiaires est également menée à chaud. Elle peut se faire, selon la formation, soit sur papier, soit par voie numérique.
- A l'issue de la formation, le stagiaire reçoit une **attestation**.