



LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL EN E.P.S

CONNAÎTRE LES PROCESSUS D'UN ACCUEIL DE QUALITÉ AU TÉLÉPHONE ET EN FACE À FACE ET SAVOIR GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

PUBLIC

Toute personne ayant en charge l'accueil des clients et des familles

OBJECTIFS

- Acquérir les connaissances de base d'un accueil réussi, en face à face et au téléphone
- Analyser les situations d'accueil et les besoins des patients et de leur famille
- Repérer les comportements et attitudes favorables à un accueil de qualité
- Repérer les phénomènes de communication dans une situation conflictuelle ou agressive
- Identifier ses propres réactions et représentations face à l'agressivité et gérer ses émotions
- Savoir désamorcer les tensions et développer ses capacités de négociateur dans une situation difficile

THÈMES ABORDÉS

- Les bases de l'accueil
- Analyse des situations d'accueil
- Identifier les spécificités de l'accueil au téléphone
- Les situations d'accueil :

* L'accueil au téléphone



* L'accueil en face à face

- Les situations difficiles