



gesteformation

## Personnaliser l'accueil physique et téléphonique

Stage Intra

### Thème, mots clés

*Accueillir : (latin « colligerer » qui signifie rassembler)*

L'accueil est un moment déterminant pour l'usager/le résident et sa famille, c'est la rencontre qui conditionne la perception singulière de ce que sera la suite du séjour dans l'établissement.

### Public

Tout personnel soignant et administratif

### Durée

- ▶ 2 x 2 jours – soit 28 h
- ▶ Travaux d'intersession

### Objectifs

- ▶ Reconnaître l'importance de l'accueil, physique et/ou téléphonique et ses conséquences en termes de gain de temps
- ▶ Faire face aux situations conflictuelles et poser ses limites dans le respect de soi et de l'autre.
- ▶ Développer des savoirs professionnels permettant d'offrir les meilleures conditions de vie, d'accompagnement et de soins

### Contenu et intentions pédagogiques

- ▶ Critères de qualité liés à l'accueil : disponibilité, ouverture à son interlocuteur, compréhension, considération  
L'image de l'établissement reflétée par les professionnels à l'accueil  
L'organisation au poste de travail  
Mieux communiquer pour mieux aider  
La fonction clarifiante de l'écoute active, questionnement et reformulation  
  
Spécificité de l'accueil téléphonique :  
Le moment de l'appel, réception et traitement de la demande  
Prise en compte et suivi des appels à l'accueil :  
Écoute active (présence, compréhension, rassurer)  
Prise en compte, informer et orienter  
  
La gestion des situations conflictuelles  
Faire face aux réclamations, formuler une remarque sans agressivité.  
Accueillir et accompagner l'usager dans la réponse à ses besoins : les attitudes de Porter  
  
La transmission des informations, les risques de déperdition, interprétation, altération  
Notions de discrétion et secret professionnel
- ▶ Analyse des pratiques, étude de cas concrets, exercices de mise en situation, travaux d'application en intersession, vidéoprojection de diaporama

### Évaluation

- ▶ Des attentes
- ▶ Des acquis
- ▶ De la formation

### Validation

Attestation de formation AEA

## Siège social

3, boulevard Montaigne  
24100 Bergerac

tel : 05.53.57.84.48  
fax : 05.53.58.12.41

SIRET  
422 688 622 00022

APE : 7022 Z

N° existence :  
722 400 998 24

contact@aea24.com

www.aea24.com

## Antenne Alsace

4 place du Gal de Gaulle  
67370 GRIESHEIM /  
SOUFFEL  
06.07.74.31.37

## Antenne Auvergne

60 rue Gustave Flaubert  
03100 MONTLUCON  
06.22.33.30.01

www.aea24.com

formation continue

audit conseil

professionnalisation

ergonomie

accompagnement  
des équipesqualité de vie  
au travail

prévention

Informations / devis