PUBLIC ET PRÉREQUIS

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE LA QUALITÉ TIENT À UN FIL



Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs, assistantes de régulation médicale standardistes et tout agent utilisant le téléphone, exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social



Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- · Observer les règles et les modalités d'un accueil téléphonique de qualité
- · Conduire un entretien efficace au téléphone
- Traiter les insatisfactions ou amorces conflictuelles pour rétablir un échange positif





Maîtriser les techniques de communication

- Repérer les obstacles à la communication (cadre de référence, valeurs, ...)
- · Observer les facteurs d'une bonne communication (expression orale, voix, langage adapté)
- Prendre en compte les modalités spécifiques de l'entretien téléphonique
- · Communiquer efficacement : écoute active et reformulation

L'accueil, premier contact avec l'Institution

- Dispenser un accueil de qualité : enjeu pour le service et l'établissement
- · Dispenser une écoute efficace et empathique
- Intégrer les procédures de l'entretien téléphonique :
 - discerner rapidement la demande, renseigner, diriger l'appel, filtrer, faire patienter, refuser...
 - cibler demande et réponse, selon l'activité médicale et les pathologies
 - transmettre efficacement les messages
- · Gérer les difficultés pour rétablir un échange positif (mécontentement, pression, agressivité...)
- · Maîtriser la durée de la communication téléphonique







Pédagogie

Méthode interrogative = dynamique d'échanges de compétences, d'expériences

Méthode active = travaux en sous-groupes par objectifs communs, apports techniques et méthodologiques, jeux de rôles.

Méthode diagnostique = analyse de la pratique et recherche d'options.



INTER
ETABLISSEMENTS

TARIF:

700€ TTC
par participant

DATE 8 et 9 juin 2023 Lieu PARIS

HORAIRES : J1 9h30 > 17h J2 8h30 > 16h

BULLETIN D'INSCRIPTION FORMATION PROFESSIONNELLE INTER-ÉTABLISSEMENTS



Comment vous inscrire?

- a) Retournez le bulletin d'inscription dûment rempli et signé à : formation@asmr.fr
- Si la formation est prise en charge par votre établissement, une convention de formation lui sera directement adressée et il vous enverra ultérieurement une convocation individuelle.
- Si vous financez vous-même la formation, vous recevrez dans un premier temps un contrat de formation à nous renvoyer dûment complété et signé et, dans un second temps, une convocation individuelle.
- b) Les inscriptions sont enregistrées par ordre d'arrivée.
- c) Si le nombre des inscriptions est insuffisant, la formation pourra être annulée. Vous en serez dûment informé dans un délai de deux mois au plus tard avant la date prévue.

Accessibilité de la formation aux personnes handicapées ou présentant un trouble de santé invalidant

Si vous êtes en situation de handicap ou si vous présentez un trouble de santé invalidant, nous vous remercions de bien vouloir en informer notre responsable pédagogique et référente handicap, VEILLON Véronique (veronique.veillon@asmr.fr) dans les plus brefs délais, afin que nous puissions vous accueillir dans les meilleures conditions possibles et adapter nos modalités d'animation, notre méthodologie et nos supports pédagogiques à votre situation.

Vos besoins feront l'objet d'une évaluation sur la base de la grille AGEFIPH.

Dates de la sessio	on :	Lieu:
ETABLISSEMENT	г	
Raison sociale :		
Adresse		
.	\ mu	
Code postal :	Ville :	
RESPONSABLE I	FORMATION	
Nom et prénom :		
Téléphone :	E-mail :	
PARTICIPANT(E)		
Nom et prénom :		
Fonction :		
Service :		
Téléphone :	E-mail :	
	Adresse à laquelle le participa	nt aura accès pendant la formation
Date	Signature et cachet de l'établissement	Signature du bénéficiaire de la formation

MODALITÉS D'ÉVALUATION, DE SUIVI, D'ACCOMPAGNEMENT ET DE RECONNAISSANCE DE NOS FORMATIONS



Toutes les formations présentées dans notre catalogue obéissent aux exigences fixées par QUALIOPI, le nouveau référentiel qualité de certification des organismes de formation. Elles se déclinent donc de manière identique pour l'ensemble de nos formations, sachant cependant que les outils d'évaluation, les modalités de suivi et d'accompagnement ainsi que les supports remis aux participant(e)s peuvent varier en fonction de la formation.



MODALITÉS D'ÉVALUATION

Cette évaluation se déroule en trois temps :

- Une évaluation de la satisfaction du participant via un questionnaire dématérialisé sous forme de QCM: adaptation du contenu de la formation aux objectifs annoncés et de la pédagogie (supports, exposés, applications terrain), qualité de l'animation de l'intervenant (compétences, connaissances, écoute, dynamique de groupe), durée de la formation, recommandation
- Une évaluation de l'atteinte des objectifs (question ouverte)
- Une évaluation à froid à six mois de la formation

Une synthèse de ces évaluation peut être communiquée sur demande des établissements



SUPPORTS REMIS AUX PARTICIPANT(E)S

En fonction de la formation, ces supports peuvent être: des documents papiers (guide, livre, fiche, protocole, procédure, memento, référentiel, plan, grille d'analyse, tableau, argumentaire, livret, planche, exercice, recueil lexical, bibliographie) et/ou une clé USB et/ou un lien vers un CLOUD.



SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT À L'ISSUE DE LA FORMATION

Possibilité de contacter le formateur par mail et/ou par téléphone, dans les 3 mois suivant l'issue de la dernière session.



MODALITÉS DE RECONNAISSANCE DE LA FORMATION

Certificat de réalisation de la formation.