



Excellence de l'accueil et gestion des patients difficiles

SECRETARIAT

Objectifs



Identifier et appliquer les principes d'une relation d'accueil et de service de qualité, prenant en compte les attentes particulières des patients et les principes de la profession

Acquérir les bases théoriques permettant d'identifier les principales typologies de patients difficiles

Acquérir les techniques afin de gérer au mieux et efficacement les situations difficiles et/ou conflictuelles

Prérequis

Pas de prérequis pour le personnel de laboratoire

Public

Technicien, Infirmière, Secrétaire

Programme

L'accueil et l'image du laboratoire

L'importance de l'accueil, vitrine du laboratoire

Les situations d'accueil : téléphone, comptoir...

Les règles d'or d'un accueil de qualité

Les composantes : l'organisation et la relation

Entretenir des relations positives avec ses interlocuteurs

Comprendre les attentes et besoins des patients

La discrétion nécessaire au respect de la confidentialité

Les règles concernant le rendu des résultats

L'accueil téléphonique

Le décrochage et la phrase de bienvenue

La gestion des appels simultanés

Les phrases-clés de l'excellence au téléphone

L'excellence de l'accueil : les « petits plus » qui font la différence

Le rangement et la propreté des postes

L'agrément de la salle d'attente (affichage, revues...)

L'identification du patient et la saisie du dossier

Les précautions de manipulation des échantillons

La notion de qualité de service et de satisfaction des patients

Les situations conflictuelles

Maîtriser sa tension face aux situations difficiles

Accueillir et calmer la colère ou l'anxiété du patient

S'affirmer et savoir refuser sans froisser

S'adapter à la personnalité de l'interlocuteur

Réf.: SEC.B

Durée

2 jours 13 h

Coût (net)

950 €

Intervenants

Mme C. MOLLICONE
et collaborateurs

Session

Du 06 au 07/09/21

Lieu

BIOFORMATION
75015 PARIS

Pédagogie

Théorie 70% - Étude de cas 30%

Notes

Remise de documentation et support de cours.

Outils pédagogiques : Vidéoprojection.

Validation des acquis par test QCM/QROC.

Durée journalière habituelle de formation : 7 h.

Heure de début 1^{er} jour : 9h30

Heure de fin dernier jour : 16h30