

FORMATION

AMELIORER SA RELATION AUX PATIENTS

« La communication est santé, la communication est vérité,
la communication est bonheur. »

Virginia Woolf

PRESENTATION RAPIDE

- **Organisation** : 2 jours soit 14 heures
- **Population visée** : Toute personne ayant à accueillir du public (clients, patients, accompagnants...)
- **Public concerné** : Toute personne questionnant ses pratiques sur ce sujet
- **Prérequis** : Avoir si possible une première expérience d'accueil
- **Effectif** : 5 personnes minimum – 10 personnes maximum.

PROGRAMME

- **Objectifs pédagogiques** : A la fin de la formation, les stagiaires pourront :
 - ✓ Comprendre l'évolution des attentes des interlocuteurs
 - ✓ Connaître les fondamentaux de l'accueil
 - ✓ Savoir adapter son comportement à l'interlocuteur (analyse des personnalités)
 - ✓ Connaître des outils pour garder la maîtrise de la relation
 - ✓ Gérer les situations plus délicates : le patient difficile, l'agressivité...
- **Méthodes Pédagogiques** :
 - ✓ Alternance d'apports méthodologiques et de méthodes pratiques
 - ✓ Des apports illustrés
 - ✓ Des exercices de prise de conscience
 - ✓ Des tests
 - ✓ Des mises en situation
 - ✓ Des ateliers pratiques sur les mots, les termes efficaces
 - ✓ Des échanges en groupe et analyse des cas proposés par les participants
- **Apports théoriques issus** :
 - ✓ De la communication
 - ✓ Des neurosciences
 - ✓ De la psychologie
 - ✓ Des techniques d'influence
- **Profil formatrice** :
 - ✓ Consultante, formatrice, comédienne, spécialiste du comportement et de la relation à l'autre.
 - ✓ Psychologue du travail, formatrice depuis plus de 20 ans, elle anime régulièrement des formations sur l'accueil et sur la relation patient auprès de différentes structures médicales.

CONTENU DETAILLE

Jour 1 :

- Accueil- introduction, Présentations
- Contenu, Règles du jeu
- L'évolution du contexte, la nécessité de faire évoluer ses pratiques
- Les fondamentaux de l'accueil (physique et téléphonique)
- La distinction entre demande, attente, besoins du patient
- L'importance du non verbal
- Personnaliser le contact, répondre aux questions
- Traduire son jargon pour créer la confiance
- Moduler sa voix, se synchroniser

Jour 2 :

- Synthèse des acquis de la veille
- S'adapter au style de l'autre
- Faire preuve de pédagogie, expliquer calmement
- Argumenter et convaincre
- Répondre aux questions difficiles
- Gérer les situations plus délicates (Bavard, mal entendant, têtu, savant, la détresse...)
- Savoir s'affirmer, rester ferme
- Gérer l'agressivité verbale.
- Evaluation du stage : acquis et satisfaction

TARIF

- **Intra** : Sur devis selon degré de personnalisation (10 participants maximum)
- **Inter entreprise** : 800 euros nets de TVA par personne pour les 2 jours
- **Particulier** : 600 euros nets de TVA par personne pour les 2 jours.



Marie-Dominique QUILICI Psychosociologue Siège : 240 Chemin de cassis 13400 AUBAGNE 06.83.65.26.85	Kallista13@gmail.com Site Internet : Kallista-Conseil.fr Siret : 405 002 890 00052- APE 8559A N° de déclaration d'activité : 93 13 13825 13 Ce numéro ne vaut pas agrément de l'état.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------