

PRATIQUES ET ORGANISATION DES SOINS

SANTE SANITAIRE

Améliorer l'accueil téléphonique

CONTENU

- La spécificité de la communication téléphonique
- Savoir se présenter et représenter l'établissement
- Pratiquer l'écoute active
- Faire face aux situations difficiles
- Adapter son comportement au téléphone
- Savoir conclure un appel téléphonique

Dates	A définir
Durée et lieu	en inter ou intra 1 jour
Coût	A définir
Personnes concernées	tout professionnel concerné par l'accueil téléphonique
Profil intervenant(s)	A définir