

RESSOURCES HUMAINES - COMMUNICATION

LES RELATIONS AVEC LES USAGERS – LES RELATIONS INTERPROFESSIONNELLES Un accueil attentionné en établissement de santé

CONTENU

- Un accueil attentionné en établissement de santé
 - l'accueil et ses enjeux en établissement de santé
 - la notion d'accueil de qualité
- Savoir accueillir au téléphone
 - qu'est-ce qu'un échange téléphonique de qualité à l'hôpital aujourd'hui ?
- Savoir accueillir en situation de face à face
 - qu'est-ce qu'un échange verbal de qualité en situation d'accueil en face à face ?
- Quelques techniques à acquérir
 - les techniques d'écoute et de questionnement
 - pratiquer l'assertivité
 - savoir gérer ses émotions
 - donner des signes de reconnaissance

Dates	A définir
Durée et lieu	en inter ou intra 2 jours
Coût	A définir
Personnes concernées	tout public
Profil intervenant(s)	A définir