

DURÉE	14H00
CALENDRIER	A DÉFINIR
LIEU DE FORMATION	DECIMA

## AMÉLIORER LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL EN EHPAD

### **OBJECTIFS DE LA FORMATION**

- Rappeler les techniques d'accueil et de communication afin de valoriser l'image de l'entreprise
- Développer son sens de l'accueil
- Savoir prévenir et gérer les agressions verbales face au public

### **PUBLIC CONCERNE ET EFFECTIF**

Le personnel en charge de l'accueil au sein des résidences du réseau.

### **PROGRAMME DE LA FORMATION**

- **Mieux communiquer**
  - › Comprendre les principes essentiels de la communication
  - › Autodiagnostic de son style de communication
  - › Communications verbale et non-verbale : savoir décrypter et... se maîtriser !
  - › Limiter la déperdition d'information
  - › Développer les techniques de communication essentielles : écoute active, questionnement, reformulation
- **Accueil performant : principes et approches**
  - › Connaître les règles d'accueil
  - › Assurer un accueil de qualité dès les premiers contacts : sourire, écoute, flexibilité, professionnalisme, etc.
  - › Personnaliser la relation et se rendre disponible
  - › Acquérir le sens du service pour mieux prendre en charge le visiteur
  - › Gérer l'information : être bien informé pour renseigner le public
  - › Faire patienter et orienter avec professionnalisme
  - › Utiliser un discours structuré de l'accueil à la prise de congés
- **Accueil physique : comment faire ?**
  - › Identifier son mode de communication
  - › Distinguer les composantes de la communication
  - › Différencier le langage verbal du non verbal et les comprendre
  - › Pratiquer une écoute active et comprendre la demande
  - › Transmettre une information claire, précise et accessible
  - › S'exprimer en maintenant une communication positive
  - › Connaître les formules à privilégier et celles à éviter
  - › Savoir prioriser entre accueil physique et accueil téléphonique



- **Accueil téléphonique : comment s'y prendre ?**
  - › Annoncer et valoriser son entreprise
  - › Renseigner et orienter
  - › Mettre en attente un appel, transférer, prendre un message
  - › Connaître les formules à utiliser et celles à éviter
  
- **La communication en situation de tension ou comment gérer les situations difficiles**
  - › Concilier accueil, standard et tâches administratives
  - › Réagir de façon positive en répondant aux attentes de la personne
  - › Les erreurs à ne pas commettre en situation d'accueil
  - › Les erreurs de communication non verbale (attitudes, gestes, regards, ...)
  - › Les incidents liés à la signalétique et à la configuration des locaux
  - › Les défenses et comportements mis en place par chacun face à l'agression verbale
  - › Les comportements qui renforcent la tension face à une situation hostile ou menaçante
  - › Les techniques de désamorçage des tensions
  - › La maîtrise des émotions lors d'incidents
  - › La maîtrise du passage de relais
  - › L'information de la hiérarchie
  - › Les répercussions psychologiques sur les victimes

## **MÉTHODE PÉDAGOGIQUE**

Cette formation s'appuie sur une:

- **Pédagogie participative** et active où les échanges, les études de cas, les simulations et jeux de rôle précèdent systématiquement les phases de théorisation et de conceptualisation.
- **Pédagogie pragmatique** qui associe étroitement les apports des connaissances, le vécu des participants, les caractéristiques de leur environnement professionnel et la mise en situation simulée afin de favoriser l'acquisition d'outils pratiques et d'automatismes réellement utilisables au quotidien.

## **VALIDATION DE LA FORMATION**

Attestation de formation.

## **BUDGET**

Nous consulter.

