



DECIMA FORMATION

DURÉE	14 heures, soit 2 jours
FORMATEUR	F. MATHIAUX, Consultante en PNL
MOTS CLEFS	ACCUEIL / EHPAD
TYPE	INTER

AMÉLIORER LA FONCTION ACCUEIL EN EHPAD

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Acquérir 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 ET EFFECTIF

Chargée d'accueil / groupe de 8 à 12 participants

PRE REQUIS

Etre en poste de chargée d'accueil dans une structure d'hébergement pour personne âgée

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

DECIMA FORMATION est une entité du RÉSEAU OMERIS

Raison sociale : DECIMA FORMATION — SARL au capital de 1000€ — Enregistré au RCS de LYON 488.584.541

Siège social : 22 RUE PASTEUR 69300 CALUIRE — T. 04 72 60 14 77 — contact@decima-formation.fr

Code NAF : 8559A — N° de déclaration d'activité : 82 69 09186 69 — N° de TVA intracommunautaire : FR 21 488 584 541 00012

- **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

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.

Approche pédagogique pragmatique, qui associe étroitement les apports de 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.

ÉVALUATION

Réalisation d'une enquête de satisfaction permettant de mesurer pour chacun des stagiaires l'atteinte des objectifs et la possibilité d'appliquer les savoirs et les savoirs faire transmis en situation réelle.

VALIDATION

Les acquis sont évalués lors de mises en situation simulées.

Attestation de formation

DECIMA FORMATION est une entité du RÉSEAU OMERIS

Raison sociale : DECIMA FORMATION — SARL au capital de 1000€ — Enregistré au RCS de LYON 488.584.541

Siège social : 22 RUE PASTEUR 69300 CALUIRE — T. **04 72 60 14 77** — contact@decima-formation.fr

Code NAF : 8559A — N° de déclaration d'activité : 82 69 09186 69 — N° de TVA intracommunautaire : FR 21 488 584 541 00012