



DECIMA FORMATION

DURÉE	14 heures, soit 2 jours
FORMATEUR	F. MATHIAUX, Consultante en PNL
MOTS CLEFS	ACCUEIL / EHPAD
TYPE	INTER INTRA (calendrier à votre convenance)

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL EN EHPAD

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Intégrer les principes de base de la communication interpersonnelle et intra-personnelle
- Appréhender l'importance d'un accueil physique de qualité
- Comprendre les spécificités liées au secteur professionnel
- Adapter son comportement/attitude en fonction des situations professionnelles rencontrées

PUBLIC CONCERNE ET EFFECTIF

Tout salarié du secteur médicosocial / 12 participants maximum

PRE REQUIS

Aucun

PROGRAMME DE LA FORMATION

- **Introduction**
 - la satisfaction client, les spécificités liées au secteur professionnel de la gériatrie
 - importance de la qualité de l'accueil (secteur de la prestation de services)
- **Mieux communiquer**
 - autodiagnostic de son style de communication
 - les principes essentiels de la communication
 - la communication verbale et non-verbale : savoir décrypter et... se maîtriser !
 - la déperdition d'information
 - les techniques de communication efficaces : écoute active, questionnement, reformulation...
 - la formulation positive
- **Principes et approches de l'accueil physique**
 - les règles d'accueil
 - un accueil de qualité dès les premiers contacts : sourire, écoute, flexibilité, professionnalisme, etc.
 - personnalisation de la relation : se rendre disponible
 - traiter l'accueil d'un client avec tact et pertinence
 - utilisation d'un discours structuré de l'accueil à la prise de congés
- **La communication en situation de tension ou comment gérer les situations difficiles**
 - 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
 - l'information auprès de la hiérarchie

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.

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

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