



PROFESSIONNALISATION ET ENGAGEMENT DU PERSONNEL D'ACCUEIL

Comprendre les leviers d'une coopération efficace et d'une communication fluide au sein de l'équipe, afin de mettre en œuvre des actions concrètes et instaurer un climat de travail apaisé, au service de la qualité perçue par les patients et les praticiens.



Public visé

Personnel d'accueil en relation avec des patients

Prérequis

Aucun

Modalités d'accès

Session ouverte toute l'année à la demande en présentiel ou en distanciel;
Dès votre demande (mail, téléphone ou formulaire contact), un 1er rendez-vous permettra d'affiner votre besoin, d'adapter la formation à vos réalités ou vos projets.
Dès accord sur la proposition, les dates, et le devis, la signature de votre convention actera votre inscription, ou celles de vos collaborateurs.

Délai d'accès à la formation

Réponse à une demande sous 72h
1 mois maximum entre votre demande et votre inscription, ou celles de vos collaborateurs.

Principaux éléments de contenu

- Clarifier le rôle d'accueil et l'enjeux du poste
- Adopter une posture professionnelle adaptée en mobilisant une communication verbale et non verbale cohérente avec le message et le contexte professionnel.
- Identifier les signes d'engagement ou de désengagement chez un collaborateur et expliquer les leviers permettant d'y répondre efficacement en tant que manager.
- Identifier des leviers de motivation individuels
- Gérer les urgences, priorités, et les tâches multiples

Intervenant(s) :

Formateur(s) spécialisé(s).

Formation :

Individuel ou groupe
De 1 à 8 personnes maximum.

Méthodes et Moyens pédagogiques

Des méthodes actives (jeux de rôle, simulations), participatives (brainstorming, discussions) interactives (visioconférences) avec des évaluations pratiques et un suivi personnalisé pour allier théorie, pratique et engagement des apprenants.

Accessibilité personne en situation de handicap (PSH)

Adaptation possible au cas par cas selon les informations fournies
Nous nous engageons à étudier et mettre en place les aménagements qui vous permettront de suivre nos formations.

Modalités d'évaluation et suivi des bénéficiaires

Evaluation de vos acquis (formative, QCM...) et de votre satisfaction.
Emargement par 1/2 journée, certificat de réalisation établi au nom du stagiaire, transmis à la fin de la session.

Durée

Recommandé sur 14h, le format et la durée peuvent être réadaptée à vos besoins.

Tarifs

Formation intra collective : tarif sur demande en fonction du nombre d'apprenants
Formation individuelle de 2 jours (14h) : 2500€ HT
Les prix indiqués s'entendent hors taxes et sont à majorer de la TVA au taux en vigueur.

Mode de règlement

Virement bancaire à l'ordre de IEFAB SARL.
Prise en charge financière OPCO possible
À déterminer avec votre OPCO

