



# Professionaliser l'accueil dans le secteur sanitaire et médico-social

SUR-MESURE

## Objectif de formation

Adapter sa communication à son interlocuteur et acquérir davantage d'aisance.

## Programme

### Introduction :

- L'importance de l'accueil
- Le périmètre de la fonction accueil

### La connaissance des personnes accueillies :

- L'identification des besoins du patient
- La prise en compte des attentes des familles, des proches, des accompagnants du patient

### La communication en situation d'entretien d'accueil :

- Les 3 vecteurs de la communication en face-à-face et au téléphone : corps, voix et mots
- L'importance de la première impression
- Les attitudes de base liées à l'accueil : disponibilité, empathie et assertivité, langage positif
- La mise en place des techniques de l'écoute active

### L'adaptation à tous types de situations :

- La gestion du stress et la maîtrise de ses émotions
- La prise de recul
- La gestion des situations délicates : agressivité, fuite, manipulation

## Infos pratiques

### Type de formation

Formation continue

### Public cible

Tout professionnel impliqué dans la prise en charge de patients, résidents ou usagers.

### Durée

3 Jours dont 21 Heures en entreprise

### Tarif(s) net de taxe

En intra uniquement Nous consulter

### Adresse

**Site de Rennes/Bruz**  
Campus de Ker Lann,  
6 Rue des frères Montgolfier, BP  
17201

35172 Bruz

### **Site de Saint-Malo**

66 avenue de Marville,  
35400 Saint Malo

### **Site Fougères**

Parc d'Activités de la Grande  
Marche ,  
4 rue Claude Bourgelat, Javené -  
CS 80612

35306 Fougères

<https://www.cci-formation-bretagne.fr/ille-et-vilaine/formationcontinuealternance>

# Les conditions d'admission

## Prérequis

Aucun pré-requis

# Le parcours de formation

## Objectifs pédagogiques

• Mettre en pratique les techniques de communication pour assurer un accueil de qualité. • Faire face aux situations difficiles.

## ► PRÉSENTIEL

## Modalités d'évaluations

Dans le cadre de notre process qualité, chaque stagiaire est évalué en amont de la formation pour identifier les pré-requis des apprenants et à l'issue de la formation pour évaluer l'acquisition des connaissances.

## Modalités pédagogiques

Pédagogie active qui s'appuie sur les situations concrètes vécues par les participants. Apports théoriques et analyse des pratiques professionnelles Mises en situation pratiques

Date et mise à jour des informations : 21/10/2024

Extrait de la description de la formation. Consultez l'intégralité des informations relatives à cette formation sur notre site internet [www.cci-formation-bretagne.fr](http://www.cci-formation-bretagne.fr)

## Les sessions



### Bruz

- Nous contacter

### Saint Malo

- Nous contacter

### Fougères

- Nous contacter

## Contacts



### JÉGO MAUD

[maud.jego@ille-et-vilaine.cci.fr](mailto:maud.jego@ille-et-vilaine.cci.fr)

CCI Formation Ille et Vilaine - N° d'activité 53351000435

Campus de Ker Lann, 6 Rue des frères Montgolfier, BP 17201 - 35172 Bruz

Tél. : 02.99.05.45.37 - Mobile : 06.72.87.80.70 - [maud.jego@ille-et-vilaine.cci.fr](mailto:maud.jego@ille-et-vilaine.cci.fr) - <https://www.cci-formation-bretagne.fr/ille-et-vilaine/formationcontinuealternance>

