Professionnaliser 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

Analyser l'importance de l'accueil : son rôle, ses bénéficiaires et son impact sur l'image de l'établissement.

Qu'est-ce que l'accueil ?
Quel impact sur l'image de l'établissement ?
Quelle place au sein de l'établissement ?
L'accueil pour répondre à qui et à quels besoins ?

Mettre en œuvre les bonnes pratiques de communication en accueil physique et téléphonique.

Comprendre la notion d'empathie.
Connaître son type d'écoute.
Mettre en pratique l'écoute active en adoptant les bonnes postures.
Employer les mots qui nourrissent la relation.

Résoudre des situations difficiles grâce à des techniques de gestion du stress et des émotions, tout en maintenant une posture professionnelle.

Comprendre le phénomène du stress pour mieux le gérer.
Décoder les émotions pour les maîtriser.
Utiliser des techniques simples pour garder une posture de calme et être à l'écoute lors des situations de tension.

S'engager dans une amélioration continue en formalisant un plan d'action personnel avec des objectifs concrets.

Pratiquer le changement en passant un contrat d'engagement.
Visualiser l'impact positif.

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

Nous consulter

Adresse

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

35172 Bruz

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

Les points forts de la formation

- Petit groupe pour favoriser l'individualisation.
- Une approche personnalisée
- Des exercices et mises en situation adaptés aux situations vécues.

Les conditions d'admission

Prérequis
Aucun pré-requis

Le parcours de formation

Objectifs pédagogiques
Analyser l'importance de l'accueil : son rôle, ses bénéficiaires et son impact sur l'image de l'établissement. Mettre en œuvre les bonnes pratiques de communication en accueil physique et téléphonique. Résoudre des situations difficiles grâce à des techniques de gestion du stress et des émotions, tout en maintenant une posture professionnelle. S'engager dans une amélioration continue en formalisant un plan d'action personnel avec des objectifs concrets.

Les sessions

Bruz

- Nous contacter

▶ PRÉSENTIEL

Modalités d'évaluations
Dans le cadre de notre process qualité évaluation systématique des éléments acquis en fin de formation.

Modalités pédagogiques
Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques. Nombreuses mises en situation.

Date et mise à jour des informations : 21/11/2025

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

Contacts

INGUANTA Anne
anne.inguanta@ille-et-vilaine.cci.fr

CCI Formation Ille-et-Vilaine - Site de Ker Lann - N° SIRET 130 022 809 00011 - N° d'activité 53351000435
Campus de Ker Lann,6 Rue des frères Montgolfier,BP 17201 - 35172 Bruz
Tél. : 0299054545 - cci.formationcontinue@fac-metiers.fr - https://www.cci-formation-bretagne.fr/ille-et-vilaine

CCI FORMATION BRETAGNE