



# 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

### **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.

## ► 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.

## Les sessions



### Bruz

- Nous contacter

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](http://www.cci-formation-bretagne.fr)

## Contacts



### INGUANTA Anne

[anne.inguanta@ille-et-vilaine.cci.fr](mailto: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](mailto:cci.formationcontinue@fac-metiers.fr) - <https://www.cci-formation-bretagne.fr/ille-et-vilaine>



CCI FORMATION  
BRETAGNE