



SAVOIR GERER LES APPELS TELEPHONIQUES PATIENTS (ACCUEIL, PRISE DE RENDEZ-VOUS, URGENCES)

Version distancielle – Réf. PATACCTEL01 dist

Fiche de formation

3 pages

BESOINS DE L'ENTREPRISE

Vos collaboratrices (assistantes, infirmières, aides-soignantes, etc.) doivent communiquer tous les jours avec les patients. Elles accueillent au téléphone, prennent les rendez-vous, répondent aux urgences, etc.

Elles doivent répondre à la double contrainte de temps et d'efficacité en même temps que répondre aux normes déontologiques et de qualité de service aux patients.

Au-delà de leur savoir-faire acquis en formation initiale et par expérience sur le terrain, vos collaboratrices doivent perfectionner leurs techniques d'entretiens téléphoniques pour maintenir la qualité d'accueil professionnelle requise.

Cette formation de consolidation des compétences est un investissement clé de votre organisme de santé.

CONTACT



ADRESSE : FACE-PATIENT
PatrickJAYCommunications
4 Place de l'Opéra
F-75002 Paris

TELEPHONE : +33 (0)607191842
E-MAIL : patrickjay@face-patient.fr
SITE WEB : www.face-patient.fr

PRESCRIPTIONS

Objectifs opérationnels

- Maîtriser les bonnes pratiques d'entretiens téléphoniques en accueil et prise de rendez-vous patients ;
- Savoir transmettre à l'équipe les points clés de leur maîtrise téléphonique (premier niveau, débutant).

Public concerné

- Personnel paramédical et médical, secrétaires et assistantes médicales, et toutes collaboratrices chargées de l'accueil téléphonique des patients en officines (laboratoires d'analyses, pharmacies, cabinets médicaux) ainsi qu'en cliniques.

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire.

Durée

- 1 jour (7h) en distanciel via Zoom.

Les + pédagogiques de la formation :

- Consultant formateur coach certifié, expert en communication patient et milieu santé ;
- Questionnaire détaillé des attentes avant la formation ;
- Utilisation de cas fournis par les participants ;
- Démonstrations interactives : mises en situation d'accueil téléphonique ; 3/4 d'exercices pratiques ; mises en situation répétées ;
- Feedbacks bienveillants et prise en compte du contexte ;
- Contact direct avec le consultant expert en direct ; en amont, pendant et en aval de la formation ;
- 6 mois de hotline personnelle pour chaque participant(e).
- Bilan et plan d'action personnalisés à l'issue.
- A l'issue, les participants reçoivent :
 - o Un aide-mémoire électronique synthétique centré sur les méthodologies et points clés ;
 - o Leurs enregistrements audios en référence future.

Positionnement et évaluation des acquis

- En entrée formation : quizz de positionnement ;
- En cours de formation : mises en situation et quizz ;
- En fin de formation : exercice d'application de synthèse.

Aide-mémoire

PowerPoint utilisé pendant la formation et un « jogger » A5 plastifié couleur en rappel des 12 techniques clés.

BENEFICES DE LA FORMATION

Cette formation apporte aux personnels médicaux et paramédicaux les techniques et méthodes nécessaires à la gestion des entretiens téléphoniques patients en laboratoire, cabinet médical, clinique, etc.

+ DE LA FORMATION

- Le contenu est très dense pour acquérir en un jour une compétence essentielle en accueil téléphonique patients ;
- Les modalités pédagogiques sont adaptées à la durée compacte de la formation ;
- Le nombre volontairement restreint à 6 de participant(e)s permet un travail poussé en jeux de rôle.

RAPPEL DU CADRE REGLEMENTAIRE DE L'ENTRETIEN TELEPHONIQUE PATIENT

- Respect du secret médical : les points clés
- Respect du code de déontologie : les points clés
- Veiller à rester à l'intérieur de ses prérogatives

LES CONDITIONS DE CONTROLE DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE PATIENT

- Les quatre composantes de la relation de confiance avec le patient
- Consolider chaque composante pour maîtriser l'entretien
- Affirmer les prérogatives de sa fonction comme cadre de contrôle
- Connaître son mode de fonctionnement pour pouvoir l'adapter

ENTRETIEN D'ACCUEIL TELEPHONIQUE PATIENT : CONTRAINTES PHYSIQUES

- Relation de confiance : compenser l'absence d'indices non verbaux de type visuels (corps, sourire, etc.)
- Contrainte de temps : apprivoiser le stress de l'entretien sous pression
- Perfectionner son expression orale : clarté, dynamisme, tonalités
- Savoir utiliser des niveaux de langage professionnels convaincants

ENTRETIEN D'ACCUEIL TELEPHONIQUE : SAVOIR GERER SON STRESS

- Stress déstabilisant : connaître les mécanismes du stress en entretien téléphonique patient
- Acquérir l'intelligence émotionnelle des entretiens sous stress
- Connaître ses réactions personnelles en accueil téléphonique pour pouvoir agir sur les déclencheurs
- Savoir agir sur ses perceptions et interprétations des symptômes du stress

MAITRISER LE DEROULE DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE PATIENT

- Connaître les étapes des entretiens téléphoniques patients
- Reconnaître les contenus de chaque étape de l'entretien
- Utiliser les étapes de l'entretien comme dynamique de rassurance
- Savoir utiliser les éléments de langage de rassurance fondamentaux

MAITRISER CHAQUE ETAPE DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE PATIENT

- Appliquer les points clés de verrouillage : prendre les coordonnées patient, découverte des besoins, distinguer souffrance et urgence de soins pour l'agenda, évaluer le vrai degré d'urgence, proposer un créneau de rendez-vous, proposer des alternatives au rendez-vous rapide, verrouiller l'accord de rendez-vous, préciser les modalités d'accueil, etc.

CONTACT



ADRESSE : FACE-PATIENT
PatrickJAYCommunications
4 Place de l'Opéra
F-75002 Paris

TELEPHONE : +33 (0)607191842

E-MAIL : patrickjay@face-patient.fr

SITE WEB : www.face-patient.fr

MODALITES D'ACCES 2023

Formats

- Formation inter-entreprises, disponible aux entreprises et individuels ;
- Formation intra-entreprise ;
- Coachings ;
- En présentiel, distanciel et hybride.

Calendrier 1^{er} semestre 2023 des inter-entreprises distanciels :

- 23 février ; 27 mars ; 24 avril ; 10 mai ; 26 juin ; 20 juillet ; 31 août ; 28 septembre ; 26 septembre ; 23 novembre ; 21 décembre.

Modalités

6 participants max. par session ce qui permet un travail poussé et des feedbacks individualisés.
Interface distancielle Zoom.

Budgets

- 350 euros HT / apprenant / jour.

Financement

Formation éligible aux fonds de formation via la certification Qualiopi.

Inscriptions

Inscriptions entreprises et individuels par email à patrickjay@face-patient.fr
Confirmation sous 24 heures par retour.
Sessions garanties à la 1^{ère} inscription.

Accessibilité personnes en situation de handicap

Nos locaux de Paris Opéra sont handi-accessibles. Nos équipes sont sensibilisées aux besoins des personnes malentendantes et malvoyantes. Nous signaler tout besoin d'adaptation.

CONTACT



ADRESSE : FACE-PATIENT
PatrickJAYCommunications
4 Place de l'Opéra
F-75002 Paris

TELEPHONE : +33 (0)607191842
E-MAIL : patrickjay@face-patient.fr
SITE WEB : www.face-patient.fr

SAVOIR GERER LES SITUATIONS DIFFICILES

GERER UN ENTRETIEN DIFFICILE DE TYPE INCOMPREHENSION / MALENTENDU

- Malentendus, incompréhensions et désaccords : les mécanismes d'entretien spécifiques à connaître
- Savoir déchiffrer la demande et les arguments du patient
- Méthode d'entretien raisonné et éléments de langage spécifiques
- Savoir argumenter en entretien de type désaccord et malentendus

GERER UN ENTRETIEN DIFFICILE DE TYPE FRICTIONS

- Insatisfactions et frictions : identifier leur apparition pour les diffuser
- Savoir agir sur l'insatisfaction naissante pour déchiffrer la demande et les arguments du patient
- Méthode d'entretien raisonné et émotionnel : éléments de langage spécifiques
- Savoir argumenter en entretien de type insatisfactions et frictions

FORMATION COMPLEMENTAIRE

Savoir accueillir les patients en face à face en cabinets, cliniques, officines
- Réf. *PATAACCPHY01*