



ENTRETIENS TELEPHONIQUES : COMMUNIQUER AVEC EMPATHIE AU BENEFICE DES PATIENTS ET DU CABINET

(ACCUEIL, PRISE DE RENDEZ-VOUS, URGENCES)

Réf. PATACCTEL03

Fiche de formation

BESOINS DE L'ENTREPRISE

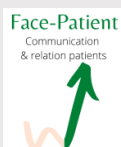
Vos collaboratrices (assistantes, infirmières, aides-soignantes, etc.) doivent communiquer tous les jours avec les patients. Elles accueillent au téléphone, prennent les rendez-vous, répondent aux urgences, etc.

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.

En contexte de soins, et particulièrement de douleur exprimée par les patients, ceux-ci attendent d'elles la prise en compte et la compréhension de leurs émotions et souffrances ; autrement dit une dimension empathique à leur interaction.

Cette formation procure aux apprenantes tous les éléments de sens, de compréhension, et de mise en œuvre technique de cette dimension empathique en entretiens téléphoniques au bénéfice des patients et du cabinet / centre de santé.

CONTACT



ADRESSE : FACE-PATIENT
PatrickJAYCommunications
5 rue de la Terrasse
F-75017 Paris

TELEPHONE : +33 (0)607191842

E-MAIL : patrickjay@face-patient.fr

SITE WEB : www.face-patient.fr

PRESCRIPTIONS

Objectifs opérationnels

- Acquérir les repères de sens et compréhension, ainsi que les techniques et méthodes de mise en œuvre de la dimension empathique en communication téléphonique patient.

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 présentiel ou en distanciel / deux ½ journées non consécutives possibles.

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 ;

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.
- Ces quizz servent de base à des échanges constructifs sur les aprioris et les conceptions personnelles de la communication l'empathique.

Aide-mémoire

PowerPoint utilisé pendant la formation et un « jogger » A5 plastifié couleur des 12 repères de communication empathique clés.

BENEFICES DE LA FORMATION

Cette formation procure aux apprenantes tous les éléments de sens, de compréhension, et de mise en œuvre technique de cette dimension empathique en entretiens téléphoniques au bénéfice des patients et du cabinet / centre de santé.

+ 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.

MODALITÉS D'ACCES

Formats

- Formation disponible aux entreprises et individuels, en intra-entreprise, coachings, présentiel, distanciel et hybride.

Modalités

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

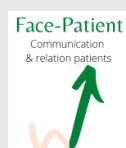
Inscriptions

Inscriptions entreprises et individuels par email à patrickjay@face-patient.fr
Confirmation sous 24 heures par retour.

Accessibilité personnes en situation de handicap

Nos locaux 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
5 rue de la Terrasse
F-75017 Paris

TELEPHONE : +33 (0)607191842

E-MAIL : patrickjay@face-patient.fr

SITE WEB : www.face-patient.fr

LES CONDITIONS DE CONTROLE DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE PATIENT

- Respect du code de déontologie : rappel des points clés
- Les quatre composantes de la relation de confiance avec le patient
- Affirmer les prérogatives de sa fonction comme cadre de contrôle
- Connaître son mode de fonctionnement pour pouvoir l'adapter

ENTRETIEN D'ACCUEIL TELEPHONIQUE : SAVOIR GERER SES EMOTIONS

- Acquérir l'intelligence émotionnelle des entretiens sous stress
- Connaître et agir sur ses réactions de défense au téléphone
- Les modes de protection vis-à-vis de ses états émotionnels

L'EMPATHIE TACTIQUE : POUR DESAMORCER ET APAISER LES TENSIONS

- Liens entre souffrance et émotions : une interprétation subjective
- La mécanique des expressions émotionnelles patients
- Compréhension de l'importance de la dimension empathique
- Techniques et méthodes de prise en compte empathique
- Utiliser les étapes de l'entretien comme dynamique de rassurance
- Savoir utiliser les éléments de langage de rassurance fondamentaux

RESTER EMPATHIQUE EN SITUATIONS DIFFICILES

RESTER EMPATHIQUE EN ENTRETIEN DIFFICILE DE TYPE INCOMPREHENSION

- 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

RESTER EMPATHIQUE EN 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