

L'accueil du client en chirurgie - refresh

M. Fabien Arevalo, formateur en entreprise

Objectifs

- Identifier des pistes de progrès pour renforcer l'orientation client des services.
 - Lister des techniques d'action et de comportement.
-

Contenu

- Présence : les canaux de contacts, rester présent sans être pressant ;
 - Ecoute : faciliter la remontée d'information, les réclamations, la voix du client, les mesures de qualité ;
 - Plaisir : personnaliser la relation, faire des surprises, « jouer » ;
 - Réflexion de groupe ;
 - Utilisation de la méthode GROW ;
-

Horaires

de 8h à 12h

Public-cible

Les ICUS et les IRC des services de chirurgie

Nombre

10 personnes

11 juin 2021

*Hôpital du Jura – site de Delémont
Salle du Faubourg*