

## L'accueil du client en médecine - 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 13h à 17h

### Public-cible

Les ICUS et les IRC des services de médecine, la sage-femme-chef, l'ICUS et 2 infirmières du FPE

### Nombre

10 personnes

---

11 juin 2021

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