

L'accueil du client

M. Fabien Arévalo, formateur en entreprise

Objectifs

- Identifier rapidement les besoins du client et y répondre de manière efficiente en démontrant une attitude relationnelle empreinte de respect, d'empathie, de congruence.
- Mobiliser différentes stratégies de communication et d'écoute active, gérer les réclamations et accueillir les remarques afin de prévenir l'escalade.
- Terminer la relation en informant de la continuité du suivi.
- Appliquer des standards de qualité pour recevoir et traiter les demandes.
- Encourager les demandes par email et les prioriser.

Contenu

- Importance de la notion d'accueil au téléphone et d'accueil en face à face ;
- Evaluer la demande du client ou du proche, la clarifier et déterminer le degré d'urgence.
- Elaborer un questionnement pour clarifier le problème.
- Mobiliser différentes stratégies de communication.
- Gérer un entretien litigieux et prévenir l'escalade.
- Comment privilégier les emails ?

Horaires

de 8h30 à 17h

Public-cible

Les nouvelles collaboratrices de l'accueil, les secrétaires médicales, le personnel d'intendance...

Nombre

12 personnes par session

16 mai 2024

Centre St-François à Delémont

21 mai 2024

Hôpital du Jura – site de la
Résidence la Promenade
Salle des Bergeronnettes