

L'accueil du client

M. Fabien Arévalo, formateur en entreprise

Objectifs :

- Identifier rapidement les besoins du patient et des accompagnants et proposer une solution adaptée.
- Identifier les spécificités de l'accueil physique et téléphonique.
- Appliquer des standards de qualité pour recevoir, qualifier et traiter les demandes.
- 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.

Contenu :

- Les besoins et les attentes de nos « clients » ;
- La prise de conscience de la qualité de service et de l'image transmise à son interlocuteur ;
- Les spécificités de l'accueil physique et téléphonique ;
- Les éléments de structure de l'accueil ;
- La forme, le vocabulaire et le visuel à privilégier ;
- Le traitement des réclamations ;
- La gestion des situations difficiles ;

Public-cible et nombre de participants :

Le personnel de l'accueil, des réceptions, le personnel de secrétariat médical et le personnel de l'hôtellerie.

14 personnes

Horaires :

De 8h30 à 17h

Lieu et date :

H-JU, site de La Résidence de la Promenade
Salle des Sommêtres

04 mars 2026

CONTACT

Secrétariat du service RH – Formation, Tél. : +41 32 421 25 73

NOUS NOUS REJOUISSONS DE VOUS ACCUEILLIR LORS D'UNE FORMATION

HÔPITAL DU JURA | Service RH - Formation
Faubourg des Capucins 30 | CH-2800 DELÉMONT

Pour les collaborateurs de l'H-JU : Inscription par le biais de la demande de formation

Pour les personnes externes : Inscription en ligne sur le site www.h-ju.ch/formation :

