

Le contexte

La Charte Marianne est désormais prise en compte et appliquée aux seins des Etablissements et rappelons qu'en ce qui concerne les réponses aux appels téléphoniques, 82% des sites publics se sont engagés à répondre aussi en rapidité qu'en qualité aux appels téléphoniques et ainsi assurer un service de qualité à l'usager, quelque soit, son profil et sa différence.

Les personnels hospitaliers, suivant les services concernés sont souvent face à un accueil téléphonique intense et doivent en permanence respecter la qualité de l'accueil et de l'information, la transmission des appels, et cela dans un délai très court, afin de respecter le temps d'attente du correspondant et ainsi préserver ou améliorer l'image de marque de l'Etablissement, et ainsi respecter les exigences de la Charte.

Dans un laps de temps bref, ils doivent être dans une dynamique d'accueil et d'écoute optimum pour discerner les différentes demandes que ce soit de celui qui appelle ou de celui qu'il faut joindre. Les pics d'activité au cours de la journée se surajoutant aux multiples appels sont une source de fatigue psychologique et d'un stress particulièrement présent pour ces personnels.

La formation que nous vous proposons est donc construite pour prendre en compte spécifiquement les différents niveaux concernés par le rôle et les missions de ces Agents, avec les qualités humaines et de discernement qu'ils requièrent : accueillir, écouter, entendre ce qui est dit et ce qui n'est pas dit, reformuler pour bien comprendre, rassurer et sécuriser, , transmettre des informations précises d'une façon brève, mais précise, les aider à améliorer leurs pratiques, à se préserver pour une gestion du stress efficace. Les éléments qui suivent indiquent l'orientation et le plan pédagogique que nous suggérons pour atteindre cet objectif.

L'action proposée permettra aux participants :

D'acquérir une confiance dans l'entretien téléphonique en situation de prise d'appels et de traitement de cet appel. Elle développe, pour les participants, les attitudes appropriées lors de l'échange avec l'appelant, et les différents services de l'Hôpital. Elle leur permettra également de mieux vivre les situations de crise en gérant plus facilement stress et émotions

INTERVENANT (S)

Consultant(e) en communication

ELEMENTS DU PROGRAMME

- **Etudes et analyses avec le groupe sur leur rôle, sur leurs missions d'accueil et de relation téléphonique**
- **Identification des difficultés et des dysfonctionnements**
- **Les enjeux de la communication**
Les rouages de la communication et ses différents aspects
La communication en équipe- Les sources de malentendus
Les styles de communication et les attitudes restrictives (jugement, interprétation ...)
- **La transmission de l'information - Les spécificités de l'entretien téléphonique**
- **Structuration du langage, Impact des mots**
- **Les critères d'une écoute pertinente en vue d'une relation consciente**
L'hygiène relationnelle : comment dire, refuser, demander, faire répéter, se positionner clairement.
La maîtrise du déroulement d'un appel
- **La traçabilité des appels**
- **Ethique, Confidentialité et Respect dans le cadre d'une relation de qualité.**
- **Gestion des situations de tension, des émotions- Maîtrise de soi - Outils de gestion du stress.**

E. FOR. S

ENSEIGNEMENT • FORMATION • SANTE

**Siège social : 35 cours Pierre Puget 13006 MARSEILLE - Annexe Région Nord : 12 place Saint Hubert
59000 Lille**

Tél. : 04 91 59 94 90 • Fax 04 91 55 02 37 • E.mail : efors-sante@wanadoo.fr • www.efors.fr

E.U.R.L. 7.622.45 € - SIRET 400 881 231 000 49 - APE 8559 A - Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 93 13 06 415 13

Pour un projet adapté à votre demande, merci de nous consulter

E.FOR.S

E. FOR. S

ENSEIGNEMENT • FORMATION • SANTE

Siège social : 35 cours Pierre Puget 13006 MARSEILLE - Annexe Région Nord : 12 place Saint Hubert
59000 Lille

Tél. : 04 91 59 94 90 • Fax 04 91 55 02 37 • E.mail : efors-sante@wanadoo.fr • www.efors.fr

E.U.R.L. 7.622.45 € - SIRET 400 881 231 000 49 - APE 8559 A - Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 93 13 06 415 13