

Optimiser l'accueil téléphonique en centre d'imagerie médicale

Public visé	Secrétaires d'imagerie médicale et standardistes Toute personne souhaitant mieux communiquer par téléphone
Objectifs Pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> ■ Augmenter son aisance au téléphone ■ Acquérir un vocabulaire professionnel ■ Utiliser les techniques de communication ■ Gérer les situations délicates
Prérequis	Être au contact du patient par téléphone
Durée	La durée de la formation est de 1 journée (7 heures)
Déroulé de la formation	<p>De 9h00 à 17h15 : 2 pauses de 20 minutes (matin/après-midi), pause déjeuner de 1h00 et 1h15. La formation pourra être dispensée soit en présentiel soit en classe virtuelle au regard des directives sanitaires imposées par l'Etat.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. S'exprimer par téléphone (durée : 1h30) <ol style="list-style-type: none"> a. Comprendre les particularités de la communication par téléphone b. Utiliser les différentes composantes de la voix c. Connaître les fonctionnalités du téléphone 2. Conduire les appels téléphoniques (durée : 1h45) <ol style="list-style-type: none"> a. Utiliser le vocabulaire professionnel b. Piloter les appels entrants c. Filtrer, transférer les appels d. Traiter les doubles appels e. Repérer les différentes étapes d'un entretien f. Transmettre un message exploitable 3. Contacter les patients (durée : 1h30) <ol style="list-style-type: none"> a. Préparer son message avant d'émettre l'appel b. Laisser un message précis et juste 4. Gérer les situations sensibles (durée : 1h45) <ol style="list-style-type: none"> a. Avoir la bonne attitude face aux personnes bavardes b. Calmer une personne en colère, voire insultante c. Conclure efficacement d. Se ressourcer <p>Discussion - Synthèse de la journée (durée : 30 min)</p>
Moyens pédagogiques, techniques et encadrement	Cette formation se déroule au cours d'une classe virtuelle en visioconférence. Le formateur et les apprenants sont reliés à distance et en direct pour faire les ateliers en temps réels. Le programme est basé sur de l'autodiagnostic, des mises en situation, des jeux de rôles, d'échanges et d'apports théoriques. Les mises en situation peuvent provenir de participants afin d'être au plus près de leur réalité. Certaines séquences pourront être enregistrées. Le formateur, spécialisé en animation et ingénierie de formation ainsi qu'en conseil en image, a une forte expérience de terrain.
Suivi et évaluation	L'apprenant doit évaluer la formation en fin de parcours via un questionnaire et un champ libre dédié à ses commentaires particuliers, sur la plateforme de formation en ligne. A complétion du parcours pédagogique, une attestation est remise au stagiaire qui la télécharge depuis son espace privé sur notre plateforme informatique.
<p>Formateur : Virginie ADABRA, consultante et formatrice spécialisée en relooking, comportement et image professionnelle, fondatrice du cabinet conseil AISANCIA</p> <p>Prix : 595€</p> <p>Nota bene : Cette formation fait l'objet d'une prise en charge simplifiée avec l'OPCO du secteur libéral. Plus d'information sur la page d'inscription de notre site web.</p>	