



# SAVOIR ACCUEILLIR LES PATIENTS EN CABINETS, CLINIQUES, OFFICINES

Référence PATACCPHY01

## Fiche de formation sur mesure

### BESOINS DE L'ENTREPRISE

L'accueil patient en physique est le départ d'un parcours de soins réussi : prise d'informations sur les motifs de consultation, de rendez-vous, entrée des coordonnées dans les systèmes informatiques, etc.

Savoir accueillir vos patients est donc une fonction clé de vos collaboratrices, qu'elles soient assistantes, secrétaires, etc. C'est aussi un moment clé de la relation patient dans un cadre déontologique contraignant (secret médical, respect des droits du patient, etc.)

Au-delà de leur savoir-faire acquis en formation initiale et par expérience sur le terrain, vos collaboratrices doivent acquérir des repères et des techniques de gestion de l'accueil patient sur ses deux composantes : technique et relationnel. Elles peuvent ainsi contribuer plus efficacement à la qualité des soins dispensés par votre organisme de santé.

Cette formation aux techniques d'accueil physique est donc un investissement indispensable à votre organisme de santé, au bénéfice des patients.

### CONTACT



ADRESSE : FACE-PATIENT  
PatrickJAYCommunications  
15-17 rue Scribe  
F-75009 Paris

TELEPHONE : +33 (0)607191842

E-MAIL : [patrickjay@face-patient.fr](mailto:patrickjay@face-patient.fr)

SITE WEB : [www.face-patient.fr](http://www.face-patient.fr)

### PRESCRIPTIONS

#### Objectifs opérationnels

- Acquérir durablement les bons réflexes et les bons comportements pour un accueil patients physique optimal
- Savoir mieux communiquer en face à face lors de l'accueil patients ;
- Savoir projeter une image positive de l'organisme dès l'accueil ;
- Savoir gérer les situations délicates : expliquer, conseiller, désamorcer, apaiser, etc.

#### Public concerné

- Assistantes, secrétaires médicales, etc.
- Toute collaboratrice qui accueille en physique les patients.

#### Prérequis

- Avoir les connaissances de base des principes de la relation patient.

#### Durée

1 journée (7h).

#### Les + pédagogiques de la formation :

- Consultant formateur coach certifié, spécialiste milieu santé ;
- Questionnaire détaillé des attentes avant la formation ;
- Utilisation de cas fournis par les participants ;
- Démonstrations interactives : mises en situation d'accueil téléphonique ; 3/4 d'exercices pratiques ; mises en situation répétées ;
- Feedbacks bienveillants et prise en compte du contexte ;
- Contact direct avec le consultant expert en direct ; en amont, pendant et en aval de la formation ;
- 6 mois de hotline personnelle pour chaque participant(e).
- Bilan et plan d'action personnalisés à l'issue.
- A l'issue, les participants reçoivent :
  - o Un aide-mémoire électronique synthétique centré sur les méthodologies et points clés ;
  - o Leurs enregistrements audios en référence future.

#### Positionnement et évaluation des acquis

- En entrée formation : quizz de positionnement ;
- En cours de formation : mises en situation et quizz ;
- En fin de formation : exercice d'application de synthèse.

#### Disponibilité

- En intra-entreprises à la demande, sur votre site ou en nos locaux ;

#### Financement

Formation éligible au FNE-formation renforcé.

### BENEFICES DE LA FORMATION

Cette formation apporte aux personnels médicaux et paramédicaux les techniques et méthodes nécessaires à la gestion des entretiens téléphoniques patients en laboratoire, cabinet médical, clinique, etc.

### + DE LA FORMATION

- Le contenu est très dense pour acquérir en un jour une compétence essentielle en accueil téléphonique patients ;
- Les modalités pédagogiques sont adaptées à la durée compacte de la formation ;
- Le nombre volontairement restreint à 6 de participant(e)s permet un travail poussé en jeux de rôle.

### RAPPEL DU CADRE REGLEMENTAIRE DE L'ACCUEIL FACE A FACE PATIENT

- Respect du secret médical : les points clés
- Respect du code de déontologie : les points clés
- Veiller à rester à l'intérieur de ses prérogatives

### LES CONDITIONS DE CONTROLE DE L'ACCUEIL FACE A FACE PATIENT

- Les quatre composantes de la relation de confiance avec le patient
- Consolider chaque composante pour maîtriser l'entretien
- Affirmer les prérogatives de sa fonction comme cadre de contrôle
- Connaître son mode de fonctionnement pour pouvoir l'adapter

### ENTRETIEN D'ACCUEIL PATIENT : LES COMPOSANTES DE COMMUNICATION

- Relation de confiance : envoyer les signaux de compétence et de coopération non-verbaux : attitudes, visage, intérêt, ton de voix, etc.
- Contrainte de temps : apprivoiser le stress de l'entretien sous pression
- Perfectionner son expression orale : clarté, dynamisme, tonalités
- Savoir utiliser des niveaux de langage professionnels convaincants

### SAVOIR GERER LE STRESS DE L'ENTRETIEN D'ACCUEIL

- Stress déstabilisant : connaître les mécanismes et les impacts du stress en entretien d'accueil patient
- Acquérir l'intelligence émotionnelle des entretiens d'accueil en stress
- Connaître ses réactions personnelles en accueil pour pouvoir agir sur les déclencheurs
- Savoir agir sur ses perceptions et interprétations des symptômes du stress

### MAITRISER LE DEROULE DE L'ACCUEIL PATIENT

- Connaître les étapes des entretiens d'accueil patients
- Reconnaître les contenus de chaque étape de l'entretien
- Utiliser les étapes de l'entretien comme dynamique de rassurance
- Savoir utiliser les éléments de langage de rassurance fondamentaux

### GERER UN ENTRETIEN DE TYPE INCOMPREHENSION / MALENTENDU

- Malentendus, incompréhensions et désaccords : les mécanismes d'entretien spécifiques à connaître
- Savoir déchiffrer la demande et les arguments du patient
- Méthode d'entretien raisonné et éléments de langage spécifiques
- Savoir argumenter en entretien de type désaccord et malentendus

### GERER UN ENTRETIEN DIFFICILE DE TYPE FRICTIONS EMOTIONNELLES

- Insatisfactions et frictions : identifier leur apparition pour les diffuser
- Savoir agir sur l'insatisfaction naissante pour déchiffrer la demande et les arguments du patient
- Méthode d'entretien raisonné et émotionnel : éléments de langage spécifiques
- Savoir argumenter en entretien de type insatisfactions et frictions

### CONTACT



ADRESSE : FACE-PATIENT  
PatrickJAYCommunications  
15-17 rue Scribe  
F-75009 Paris

TELEPHONE : +33 (0)607191842

E-MAIL : [patrickjay@face-patient.fr](mailto:patrickjay@face-patient.fr)

SITE WEB : [www.face-patient.fr](http://www.face-patient.fr)

## SAVOIR GERER LES SITUATIONS DIFFICILES

### MODALITÉS D'ACCES

#### Formats

- Formation disponible aux entreprises et individuels, en intra-entreprise, coachings, présentiel, distanciel et hybride.

#### Modalités

6 participants max. par session ce qui permet un travail poussé et des feedbacks individualisés.

#### Inscriptions

Inscriptions entreprises et individuels par email à [patrickjay@face-patient.fr](mailto:patrickjay@face-patient.fr)  
Confirmation sous 24 heures par retour.

#### Accessibilité personnes en situation de handicap

Nos locaux de Paris Opéra sont handicapés. Nos équipes sont sensibilisées aux besoins des personnes malentendantes et malvoyantes. Nous signaler tout besoin d'adaptation.

#### GERER UN ENTRETIEN DIFFICILE DE TYPE INCOMPREHENSION / MALENTENDU

- Malentendus, incompréhensions et désaccords : les mécanismes d'entretien spécifiques à connaître
- Savoir déchiffrer la demande et les arguments du patient
- Méthode d'entretien raisonné et éléments de langage spécifiques
- Savoir argumenter en entretien de type désaccord et malentendus

#### GERER UN ENTRETIEN DIFFICILE DE TYPE FRICTIONS

- Insatisfactions et frictions : identifier leur apparition pour les diffuser
- Savoir agir sur l'insatisfaction naissante pour déchiffrer la demande et les arguments du patient
- Méthode d'entretien raisonné et émotionnel : éléments de langage spécifiques
- Savoir argumenter en entretien de type insatisfactions et frictions

#### FORMATION COMPLEMENTAIRE

*Savoir gérer les appels téléphoniques patients (accueil, prise de rendez-vous, urgences) – Réf. PATACCTEL01*

### CONTACT



ADRESSE : FACE-PATIENT  
PatrickJAYCommunications  
15-17 rue Scribe  
F-75009 Paris

TELEPHONE : +33 (0)607191842

E-MAIL : [patrickjay@face-patient.fr](mailto:patrickjay@face-patient.fr)

SITE WEB : [www.face-patient.fr](http://www.face-patient.fr)