

# ACCUEIL, CONFIDENTIALITÉ – GESTION DES CONFLITS

En partenariat avec Bioconsultants

## QUI EST CONCERNÉ ?

- Secrétaires,  
Préleveurs, Toutes  
personnes amenées à  
avoir un contact avec  
la patientèle.

## PRÉ-REQUIS

Expérience d'accueil  
au laboratoire

## LES + DE LA FORMATION

- Exercices interactifs,
- Gestion des situations  
difficiles.

**DURÉE :** 1 jour

**TARIF :** 400€

**FORMATEUR :**

Consultant spécialisé en  
communication client en  
milieu médical

**CODE STAGE :** 1021

## OBJECTIFS

- Savoir gérer les situations rencontrées à l'accueil physique et téléphonique
- Etre capable d'utiliser les techniques verbales et non verbales
- Savoir répondre aux réclamations

## CONTENU DE LA FORMATION

### LES CRITÈRES DE SATISFACTION DES INTERLOCUTEURS

- Les attentes concrètes des patients et partenaires en terme d'accueil
- Ecouter, S'adapter, Rendre service
- Véhiculer l'image du laboratoire

### LES SPÉCIFICITÉS DU TÉLÉPHONE

- Structurer ses appels
- Transférer un appel, faire patienter
- Les situations d'accueils simultanés

### LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION

- Utiliser un langage verbal efficace
- Mesurer l'impact de la voix
- Adopter une gestuelle en cohérence au discours

### FAIRE FACE AUX RÉCLAMATIONS ET MÉCONTENTEMENTS

- Savoir faire face aux critiques
- Etre objectif et précis dans l'analyse et la réponse apportée
- Passer le relais si nécessaire