Professionnaliser la prise en charge téléphonique
LE MÉTIER D'ACCUEILLIR

PUBLIC

- Le personnel hospitalier à l'accueil téléphonique du public :
  - Les secrétaires médicales
  - Les secrétaires administratives

OBJECTIFS

- Prendre de l'assurance au téléphone.
- Connaître les règles de l'écoute et de la prise de parole téléphoniques.
- Savoir aborder efficacement les situations difficiles.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Exposés
- Formulation de l'expérience et des problèmes rencontrés
- Analyses de situations fictives (supports vidéo et papier), recherches individuelles et collectives de solutions
- Exercices de mise en situation
- Contrôle des acquis.

ELÉMENTS DU CONTENU

1er jour

- Analyse des pratiques de la communication téléphonique :

  - Exposé des difficultés rencontrées par les participants,
  - Analyse croisée des expériences,
  - Echanges, conseils,
  - Synthèse et reformulation par le formateur.

- Les grandes règles de l'accueil téléphoniques :

  - Savoir se présenter :

    - Utiliser les formules,
    - Se présenter,
    - Identifier l'interlocuteur,
    - Prendre en charge la demande.

  - Savoir traiter les situations habituelles :

    - Prendre un message,
    - Filtrer,
    - Faire barrage,
    - Econduire,
    - Traiter un impatient,
    - Faire patienter.

- Exercices de mise en situation (utilisant différents supports) :

  - Réactions et analyses collectives
  - Synthèse et reprise par le formateur

2ème jour

- La prise en charge multiple (le *rush*) :

  - La prise en charge immédiate,
  - Hiérarchiser les priorités,
  - Savoir prendre le temps nécessaire.

- Quelques exemples de situations concrètes difficiles examinées :

1	Face à une demande impossible	5	Face à un interlocuteur trop bavard
2	Face à l'agressivité	6	Face à une personne qui ne veut pas comprendre
3	Face à une remarque ou à une réclamation (non agressive)	7	Face à un remerciement
4	Face à quelque chose d'incompréhensible	8	Face à une personne en détresse

- L'art de la reformulation.

- Adapter le langage à l'interlocuteur.

  - Patient, résident,
  - Accompagnant, famille.

- Jeux de rôles (scènes vécues, scénarios habituels et exceptionnels) :

  - Réactions et analyses collectives
  - Reprise, conseils et conclusion.