

# Accueil du public

Formation intra-établissement

|                                                                                                                                                      |                                                                                                              |                                                                                                                           |                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Public</b><br>Secrétaires médicales<br>Personnels administratifs |  <b>Pré-requis</b><br>Aucun |  <b>Lieu</b><br>En intra établissement |  <b>Durée</b><br>14 heures<br>2 jours |  <b>Tarif &amp; date</b><br>2 800 €<br>(activités, supports pédagogiques,<br>évaluation et émargement inclus) |  <b>Effectif</b><br>6 places minimum<br>14 places maximum |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



## Objectifs de la formation

Utiliser une communication adaptée, en face à face comme au téléphone et développer une posture professionnelle d'accueillant même lors de situations complexes (incivilités, agressivités...).



## Contenu pédagogique

- Maîtriser sa communication et développer une attitude professionnelle facilitante en face à face ou par téléphone
- Notion d'accueil et d'accueillir
- Analyse à partir de situation clinique du côté de l'accueillant et du côté de l'accueilli
- Mises en situation (jeux de rôle) afin d'acquérir et d'expérimenter d'autres attitudes dans l'accueil
- Accueil et situation plus complexe, d'agressivité, d'incivilité....
- Retour d'expérience sur les situations complexes et analyse et réflexion en groupe autour de ces situations
- Jeu de rôle afin d'expérimenter d'autres attitudes relationnelles

**Pour demander un devis, cliquez ici**

**Intervenant :**  
**Mme M. Perrard**  
**Psychologue clinicienne**

## Méthodes pédagogiques

- Apport théorique et pratique
- Exercices pratiques
- Jeux de rôle
- Support de cours

## Délai de mise en oeuvre

Selon demande de l'établissement et disponibilité de(s) formateur(s), au plus proche de vos besoins

## Modalités d'évaluation

Evaluation Pré et Post-formation : mesure des acquis en termes de compétences à l'entrée et à la sortie de la formation  
Questionnaire à chaud à la fin de la formation

## Validation de la formation

Attestation de fin de formation

## Renseignements & accessibilité aux personnes en situation de handicap

**Les apprenants en situation de handicap peuvent bénéficier d'un entretien auprès du référent handicap :**

**Ségolène Favre**  
**03 63 08 51 60**  
**[sfavre@education-formed.org](mailto:sfavre@education-formed.org)**