

# L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE EN EHPAD

Mise à jour 05/2024

Réf RPFA01A



Les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) tendent de plus en plus à proposer des prestations issues du monde de l'hôtellerie. C'est dans ce cadre qu'il est indispensable d'apporter au personnel d'accueil, et / ou au personnel soignant, une culture du service et de la relation d'accueil. La formation sur l'accueil téléphonique et physique des résidents en EHPAD vous permettra d'appréhender les techniques propres et ainsi développer un accueil professionnel de qualité.

## Compétence(s) visée(s)

- ❖ Valoriser l'image de l'établissement grâce à un accueil physique et téléphonique de qualité.

## Objectifs de la formation

- ☞ Identifier les étapes de l'accueil physique et de l'accueil téléphonique.
- ☞ Traiter efficacement les demandes.
- ☞ S'approprier les bonnes techniques lors de l'accueil physique et téléphonique.
- ☞ S'approprier les techniques de communication verbale, non verbale et paraverbale pour un accueil de qualité.
- ☞ Faire face à l'agressivité des patients.
- ☞ Gérer les situations particulières.

## Contenu

### 1. Les attentes des résidents face au personnel d'EHPAD

- La personnalisation du contact et la notion de service.
- Qu'est-ce que l'accueil ? Pourquoi se former à l'accueil dans un EHPAD ?
- Le principe de la qualité de service.
- Les enjeux de l'accueil pour l'établissement.

### 2. Les techniques de l'accueil physique

- La prise en charge du résident au sens large et en particulier.
- Les principes fondamentaux : Le regard, le sourire, les silences.
- La gestion de l'espace ou la proxémique.
- Les techniques de communication non verbales et verbales.
- Les postures à adopter, les attitudes à éviter.
- L'accompagnement et les attentes d'un résident.
- L'accueil des familles.

### 3. Le traitement des demandes

- L'accueil et l'identification de son interlocuteur.
- La demande de son interlocuteur : le développement de son attitude d'écoute.
- Les techniques de questionnement et de reformulation.
- La prise de congé et le contrôle de la satisfaction.

### 4. Les techniques de l'accueil téléphonique

- Le vocabulaire conventionnel lors de l'accueil téléphonique.
- L'importance du paraverbal.
- La réception téléphonique ou comment transmettre une bonne image virtuelle.
- Les techniques particulières à l'accueil téléphonique.
- Le traitement de la demande.
- Le transfert d'appel.
- La mise en attente : les points de vigilance.
- La gestion des doubles appels.

### 5. La gestion des situations particulières

- La gestion de l'attente.
- La gestion de l'agressivité.
- La gestion des réclamations.

## Études de situations vécues par les participants



## Dispositif de suivi de l'exécution et d'évaluation des résultats de la formation



### Public

Tout personnel d'accueil



### Pré-requis

Formation dispensée en français, maîtrise de la langue française.



### Durée

2 jours, soit 14h



### Formateur(trice) presenti(e)

Formateur(trice) spécialisé(e) en techniques de communication interpersonnelle et techniques d'accueil en EHPAD.



### Nombre de participants (intra)

De 2 à 12 personnes



### Matériel nécessaire

Aucun.

### Moyens et méthodes pédagogiques et techniques :

- Apports théoriques en pédagogie active
- Échanges sur les pratiques actuelles
- Exercices pratiques et simulation
- Diaporama (Transmis après la formation)
- Ordinateur et vidéoprojecteur
- Mise à disposition d'un espace extranet individuel

### Modalités et délai d'accès

- En intra : de 1 à 3 mois en moyenne (nous contacter)
- En inter : de 1 à 6 mois en moyenne (nous contacter)

### TARIF

Nous contacter pour obtenir un devis personnalisé

Besoin d'un conseil ? d'une information ? d'un devis ?

Vous êtes en situation de handicap ? Contactez-nous



06.09.08.02.20



contact@cjformation.com



www.cjformation.com

Carine ANCIAUX

Présidente, Référente handicap  
 Aurélie Fauchet et Claire Royer  
 Assistantes administratives

