

L'excellence de l'accueil

Ces formations sur-mesure vous permettront d'optimiser l'accueil téléphonique et physique de vos patients et clients.

Programme

- L'accueil : le 1er contact du patient avec votre cabinet.
- Les règles d'une bonne communication.
- La charte de qualité d'accueil de votre cabinet.

Les 2 types d'accueil :

Accueil téléphonique

- Sourire : parce que l'humeur passe aussi par le téléphone. Votre sourire doit s'entendre à l'autre bout du fil
- Énergie : vos valeurs et votre dynamisme s'entendent dans votre voix
- Service : l'esprit de service doit être au rendez-vous. Quel que soit l'interlocuteur, il doit comprendre qu'il ne s'est pas trompé de numéro dès la 1ère seconde

Accueil physique

- Les hôtes / hôtesse : le personnel chargé de l'accueil doit exprimer votre joie de recevoir et votre dynamisme
- L'espace : l'aménagement et la décoration des lieux doivent mettre vos invités à l'aise et les guider vers vos services.
- L'information : l'information doit être claire et précise dès les 1ers pas de vos invités. La bonne information au bon endroit et au bon moment est la clé d'une communication gagnante
- Gérer les personnalités difficiles. Mise en situation (jeux de rôles).

Format

Formation sur 1 ou 2 journées selon les besoins et la demande.

Formation individuelle ou en équipe

Possibilité de formation sur-mesure.

Outils

La formation est animée par Agnès Vuillermet.

En amont, il est possible de réaliser des profils de personnalités (www.4Colors.com) afin de mieux comprendre les attitudes et comportements dans certaines situations. Ces profils sont individuels et personnels, et il est également possible de créer le profil de l'équipe.

Budget

Devis et tarifs sur demande.