



Responsage Académie

Rappel des bonnes pratiques d'accueil du public en EHPAD

2 jours 14,00 heures – A partir de : 2 600,00 €

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Améliorer ses pratiques en matière d'accueil en établissement
- Mettre en oeuvre les bonnes pratiques au sein de son établissement
- Apprendre à adapter les pratiques à son établissement et au public accueilli

DESCRIPTIF

Les conditions d'un bon accueil :

- Donner une bonne impression sur les compétences d'accueil
- Identifier les attentes des interlocuteurs au téléphone et en face à face
- Savoir diagnostiquer sa manière de travailler pour poser les bases des bonnes pratiques d'accueil
- Le contrat "qualité"

L'accueil téléphonique :

- Savoir communiquer dans le processus d'accueil avec un ton adapté, positif et souriant
- Savoir se présenter
- Adopter une écoute active et questionner à bon escient
- Reformuler pour valider, poser les bonnes questions
- Renseigner et réorienter
- Conclure et prendre congé
- Préparer et suivre ses propres appels, savoir prendre un message clair et nominatif

L'accueil en face à face :

- Etre attentifs aux comportements et savoir adapter le sien en fonction
- Avoir une tenue et une attitude adaptée
- Respecter une distance professionnelle avec les résidents, leurs familles, ses collègues, éviter les situations de familiarité
- Traiter la demande en écoute active
- Expliquer pour informer au mieux, ou pour réorienter la personne
- Rassurer
- Passer d'une demande à une autre avec le sourire
- Conclure et raccompagner si besoin, le visiteur

Formation spécialisée pour l'accueil des personnes en EHPAD :

- Savoir ce qu'est Alzheimer et la pathologie neurodégénérative dans ses grandes lignes afin d'adapter son attitude face aux résidents atteints
- Les urgences médicales : savoir être proactif en cas d'urgence médicale et savoir rester calme et garder son sang froid lors

RESPONSAGE ACADEMIE 25 Avenue du Dr Lannelongue 75014 PARIS

Tél : 01 42 53 31 07 – E-mail : formation@responsage-academie.com - www.responsage-academie.com

SAS au capital de 50 490 euros • SIRET : 418 205 019 00049 • APE : 8559A • NDA N° 119 214 763 92

• Qualiopi certificat B02653 • DPC N°2230 • DataDock : 0009097 - Version 3 - Novembre 2022



Responsage Académie

d'appels (Samu, pompiers).

MODALITÉS

Modalités pédagogiques

- Apports méthodologiques et théoriques
- Mises en situation
- Pédagogie participative

Moyens et supports pédagogiques

- PowerPoint
- Fiches annexes
- Vidéos

Modalités d'évaluation et de suivi

- Documents d'auto-évaluation
- Mise en situation
- Quizz

Modalités d'accès

Modalités d'accès :

Pour toute personne susceptible de rencontrer des difficultés d'accès à la formation en raison d'un handicap, nous vous invitons à contacter, préalablement à l'entrée en formation : formation@responsage-academie.com

Public visé : Personnels chargés d'accueil, hôtesse d'accueil, standardistes

Pré-requis : Aucun prérequis

Délais d'accès : 1 et 3 mois à partir de la date de la signature de la convention

Profil du formateur : Spécialiste de l'accompagnement en gérontologie