



COMMUNICATION TELEPHONIQUE

OBJECTIFS GENERAUX

Ce cours visé à :

- Apporter des éléments de communication adaptés à la relation avec le client.
- S'approprier les méthodes et outils pour une communication productive et sereine.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

Au terme de la session de formation, vous serez capable de :

- Maitriser les situations déstabilisantes
- Adapter son discours à l'interlocuteur
- Identifier les différents types d'interlocuteurs
- Reformuler et prendre en compte la demande du client/patient
- Identifier le degré d'urgence d'une demande.

PUBLIC CIBLE

Assistant(e) médical(e) avec droit de pratique ou en reprise d'activité
Assistant(e) en soins et santé communautaire, Aide en soins et accompagnement, Aide-soignant(e), Auxiliaire de santé.

PRE REQUIS

Travailler auprès de patients en cabinet ou en institution.

CONTENU

- Les différents canaux de communication
- Les techniques de communication
- Les différents types de communication
- Les facteurs qui favorisent la communication
- Les freins à la communication
- Les outils de recueil de données et transmission des informations.

METHODES PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques
- Méthodologie active
- Travaux de groupe
- Pratique des différents outils de recueil et transmission de l'information.

SPECIFICITES

- Possibilité de suivi clinique dans contexte professionnel : nous consulter

Session de formation en association avec



Horaire : 8h30-16h30

Tarif :

Membres AGAM : 195 CHF

Non-Membres AGAM : 215 CHF

Validation :

- Attestation de formation.

Animation

Franck Bemba-Kouba

Infirmier enseignant praticien formateur
Licence de sciences de l'éducation
Master1&2 en ingénierie des formations
en santé

Responsable : FormaCare SARL