

## COMMUNICATION TELEPHONIQUE

### OBJECTIFS GENERAUX

Ce cours vise 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.

### 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.

### LES CONDITIONS

Paiement sous 10 jours après la confirmation de la date du cours, sous peine d'annulation de votre demande d'inscription.

Les conditions en cas d'annulation de votre formation (après paiement) :

- Entre le 30<sup>e</sup> et le 7<sup>e</sup> jour précédent le début du cours : 50% de la finance de participation sera retenue ;
- Dans les 7 jours précédant le cours : 75% de la finance sera retenue
- Dès le 1<sup>er</sup> jour de cours : aucun remboursement ne sera effectué

### CONFIRMATION

La formation est confirmée aux participant(e)s par e-mail au plus tard une semaine avant le début du cours.

**HORAIRE :** 8h30-16h30

#### **TARIFS :**

**Membres AGAM :** CHF 235.-

**Non-Membres AGAM :** CHF 335.-

#### **PUBLIC CIBLE :**

- ✓ Assistant(e) médical(e)
- ✓ ASSC
- ✓ ASA
- ✓ Secrétaire médicale

#### **PRÉ REQUIS :**

Travailler auprès de patients en cabinet ou en institution.

#### **VALIDATION :**

Attestation de formation

#### **INTERVENANTS :**

Madame Marie LEAL

**RESPONSABLE :** AGAM