

COMMUNICATION TELEPHONIQUE

OBJECTIFS GENERAUX

Ce cours vise à :

- Apporter des éléments de communication adaptés à la relation avec le patient
- 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.

HORAIRE : 8h30-16h30

LIEU :

ARCenter : M3 Nomade,
Vernier

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,
assistante médicale, CMA

RESPONSABLE : AGAM

LES CONDITIONS

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

- Entre le 30^e et le 7^e 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 1er jour de cours : aucun remboursement ne sera effectué.

Tarif membre après une année minimum de cotisation à l'AGAM

CONFIRMATION

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