

# EXCELLER EN SERVICE CLIENT DANS LE RÉSEAU DE LA SANTÉ



Transiger avec une clientèle souvent fragilisée n'est pas toujours facile. Pour que L'EXPÉRIENCE DES PATIENTS débute sur de bonnes bases, le personnel chargé de l'accueil doit posséder de fortes habiletés en service client.

Découvrez des gestes clés qui amélioreront vos relations avec les patients et atténueront les situations difficiles ! Adoptez des savoir-faire qui augmenteront la satisfaction des patients.

Développez vos habiletés relationnelles afin d'exceller. Enfin, en prime, un service de qualité créera une meilleure ambiance de travail pour tous !

---

## OBJECTIFS

À LA FIN DE CETTE FORMATION, VOUS AUREZ APPRIS ET EXPÉRIMENTÉ LES NOTIONS NÉCESSAIRES POUR :

- Tenir compte des différents types de personnalité des patients
- Interagir en fonction du type du patient et du vôtre
- Agir en fonction des 6 grandes attentes de vos patients
- Augmenter le niveau de satisfaction de votre clientèle
- Développer vos habiletés relationnelles
- Mieux communiquer
- Interagir efficacement dans les situations difficiles
- Mieux intervenir avec les patients difficiles
- Désamorcer les plaintes
- Mieux interagir avec vos collègues
- Améliorer votre niveau de bien-être au travail
- Intégrer plus facilement les nouveaux employés

---

## CONTENU DÉTAILLÉ

- Caractéristiques d'un bon service et son impact sur la qualité
- Le client a-t-il toujours raison ? Comment s'en sortir ?
- L'approche patient
- Types de personnalités, grands besoins et intérêts personnels de chacun
- Test d'auto-évaluation : quel est votre type de personnalité ?
- Les 6 grandes attentes des patients
- Plan d'action pour mieux répondre aux attentes des patients
- Les trois axes d'une communication réussie
- Principales règles de la relation avec un patient
- Comment entretenir des communications internes positives
- Techniques pour intervenir auprès des patients difficiles
- Plaintes : comment les désamorcer et les traiter
- Comment développer des « antennes » client
- Votre plan d'action personnel

DURÉE : UNE JOURNÉE

---

## APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- Exposés interactifs
- Test d'auto-évaluation
- Exercices pratiques
- Visionnement de capsules de cas concrets pour discussion
- Divers plans d'action

---

## MATÉRIEL FOURNI

- Manuel de référence complet
- Tirés-à-part

---

## MODES D'ENSEIGNEMENT

PUBLIQUE



ENTREPRISE\*



FRANÇAIS



**\* Les formations en entreprise sont personnalisées et adaptées à vos besoins**

### À QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

Au personnel d'accueil du réseau de la santé (peut aussi être adapté à d'autres types de postes)

### APPROCHE QUALITEMPS

La force de notre formation est sa démarche structurée, grâce à laquelle vous pourrez acquérir un coffre d'outils concrets qui servira dans toutes les situations. Nous insistons sur le développement d'habiletés relationnelles précises axées sur l'amélioration de l'expérience du patient.

### NOTRE ENGAGEMENT

Vous donner les moyens d'exceller dans votre service aux patients !



### RECONNAISSANCE DE LA FACULTÉ DE L'ÉDUCATION PERMANENTE DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

L'approche pédagogique de Formations Qualitemps a été validée par la direction de la formation continue de la Faculté de l'éducation permanente de l'Université de Montréal. 0.7 UFC.