

AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE D'ACCUEIL DU SALARIÉ ET DE L'ADHÉRENT

L'accueil marque la première impression que l'on garde : salariés, adhérents, partenaires.

Deux jours pour tenir la qualité au téléphone comme en face-à-face, traiter une réclamation et connaître la SPEC 2217.

INFORMATIONS			PROGRAMME (2 JOURS)		TR018
Public Assistant Médical, Secrétaire Médical, Assistant d'équipe pluridisciplinaire		Modalités et tarifs - Inter-entreprises : 1300€ HT (repas incl.) - Intra-entreprise : nous consulter			
Dates Consultez notre site web	Lieux - Paris - Régions - Sur site		Prérequis Aucun prérequis nécessaire		
Objectifs À l'issue de cette session, les participants sauront assurer un accueil physique et téléphonique de qualité pour les salariés comme pour les adhérents, adopter la posture et les comportements professionnels adaptés à chaque situation, y compris face à un interlocuteur en difficulté, traiter efficacement une réclamation, et situer leur rôle dans le fonctionnement, la réglementation du SPST et les exigences de la certification (SPEC 2217).					
Méthodes d'évaluation - Étude de cas collective - Quiz final		Méthodes pédagogiques - Apports structurés et interactifs - Études de cas concrets - Quiz d'évaluation			

Accueil physique et téléphonique : les fondamentaux - Les enjeux de l'accueil : premier point de contact et image du service pour le salarié comme pour l'adhérent. - Réussir l'accueil physique et téléphonique : disponibilité, écoute active, reformulation, prise de congé. - Orienter efficacement : identifier la demande, évaluer l'urgence, diriger vers le bon interlocuteur de l'équipe pluridisciplinaire.	
Posture et comportement professionnels - Posture, langage verbal et non verbal : les comportements qui rassurent et ceux qui irritent. - Accueillir les émotions (inquiétude, agacement, colère) sans surcharge émotionnelle et garder une juste distance professionnelle. - Mises en situation : accueil d'un salarié en difficulté, d'un adhérent mécontent.	
Traiter efficacement les réclamations - Distinguer insatisfaction, réclamation et urgence : les bons réflexes dès le premier contact. - La méthode de traitement d'une réclamation : écouter, reformuler, tracer, transmettre, suivre. - Faire de la réclamation une opportunité d'amélioration de la relation salarié / adhérent.	
Fonctionnement, réglementation et SPEC 2217 - Le SPST : missions, fonctionnement, offre socle et acteurs de l'équipe pluridisciplinaire, ce que l'accueil doit savoir expliquer. - Les exigences de la certification SPEC 2217 : mesure de la satisfaction et réduction des réclamations adhérents et salariés.	