SST FORMATION
Une marque de Berenice GROUP

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

Accueil physique et téléphonique, posture professionnelle, traitement des réclamations

L'accueil donne 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 les exigences de la certification. Le fil rouge : l'accueil d'un centre, appel après appel, visiteur après visiteur.

LE FIL ROUGE

L'accueil d'un centre de santé au travail : les appels, les visiteurs, les imprévus, joués et débriefés un à un.

1	2	3	4	5	6
Les enjeux de l'accueil	Au téléphone	En face-à-face	Les émotions	Les réclamations	Le service
ATELIER 1	JEU DE RÔLE 1	JEU DE RÔLE 2	JEU DE RÔLE 3	JEU DE RÔLE 4	ATELIER 3

Objectifs À l'issue de la formation, les participants savent :

- 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 ;
- faire face à un interlocuteur en difficulté ;
- traiter efficacement une réclamation ;
- expliquer simplement les missions et le fonctionnement du service ;
- situer leur rôle dans les exigences de la certification.

INFORMATIONS

Public
Assistant médical, secrétaire médical, assistant d'équipe pluridisciplinaire.

Prérequis
Aucun prérequis nécessaire.

Modalités et tarifs
- Inter-entreprises : 1 300 € HT par participant (repas inclus)
- Intra-entreprise : nous consulter

Dates
Consultez notre site web.

Lieux
- Paris
- Régions
- Sur site

Méthodes pédagogiques
- Un fil rouge : l'accueil d'un centre, appel après appel, visiteur après visiteur
- Quatre jeux de rôle, chacun suivi de son débrief
- Ateliers et plan de progrès individuel

Méthodes d'évaluation
- Quiz de positionnement en ouverture
- Points d'observation à chaque jeu de rôle
- Étude de cas collective et quiz final
- Évaluation de la formation par les participants

Accessibilité
Formation accessible aux personnes en situation de handicap : notre référent handicap étudie avec vous les adaptations utiles.

PROGRAMME DÉTAILLÉ (2 JOURS) TR018

1 Les enjeux de l'accueil

- Premier point de contact et image du service, pour le salarié comme pour l'adhérent.
- Ce que chacun attend : le salarié convoqué, l'employeur pressé, le partenaire.
- Les comportements qui rassurent et ceux qui irritent.

ATELIER 1 — **Ce que j'aime qu'on me dise.** Partir de ses propres expériences d'accueil pour dégager les règles qui comptent.

2 Réussir l'accueil téléphonique

- Disponibilité, écoute active, reformulation, prise de congé.
- Identifier la demande, évaluer l'urgence.
- Diriger vers le bon interlocuteur de l'équipe pluridisciplinaire.

JEU DE RÔLE 1 — **Je veux parler au médecin.** Orienter un salarié qui refuse d'expliquer sa demande.

3 Réussir l'accueil physique

- Posture, langage verbal et non verbal.
- Gérer l'attente, plusieurs personnes à la fois, le téléphone qui sonne.
- La confidentialité à l'accueil : ce qui ne se dit pas devant les autres.

JEU DE RÔLE 2 — **La salle d'attente pleine.** Accueillir trois personnes en même temps, dont une en retard.

PROGRAMME DÉTAILLÉ (2 JOURS) · SUITE

TR018

4 Accueillir les émotions

- Inquiétude, agacement, colère : accueillir sans surcharge émotionnelle.
- Garder une juste distance professionnelle.
- Passer le relais quand la situation le demande.

JEU DE RÔLE 3 — **Je ne retournerai pas là-bas.** Recevoir un salarié en détresse venu sans rendez-vous.

5 Traiter efficacement les réclamations

- Distinguer insatisfaction, réclamation et urgence : les bons réflexes dès le premier contact.
- La méthode : écouter, reformuler, tracer, transmettre, suivre.
- Faire de la réclamation une occasion d'améliorer la relation.

ATELIER 2 — **Réclamation ou pas ?** Qualifier dix situations d'accueil.

JEU DE RÔLE 4 — **C'est inadmissible.** Recevoir un adhérent mécontent d'un rendez-vous annulé.

6 Fonctionnement du service, réglementation et certification

- Le SPST : missions (L. 4622-2), fonctionnement, offre socle (L. 4622-9-1), acteurs de l'équipe pluridisciplinaire. Ce que l'accueil doit savoir expliquer.
- Les exigences de la certification (référentiel AFNOR SPEC 2217) : mesure de la satisfaction et réduction des réclamations des adhérents et des salariés.

ATELIER 3 — **En une minute.** Expliquer le service à un nouvel adhérent, puis plan de progrès individuel et quiz final.

LES JEUX DE RÔLE : QUATRE SITUATIONS D'ACCUEIL, QUATRE DÉBRIEFS

JEU DE RÔLE 1 · Séquence 2

Je veux parler au médecin
Un salarié appelle, tendu. Il veut parler au médecin, tout de suite, et refuse de dire pourquoi.
On y travaille : rassurer sur la confidentialité, poser deux questions pour évaluer l'urgence, proposer la bonne orientation.

JEU DE RÔLE 2 · Séquence 3

La salle d'attente pleine
Trois personnes arrivent en même temps : un salarié en retard, un employeur sans rendez-vous, un livreur. Le téléphone sonne.
On y travaille : saluer chacun, prioriser à voix haute, faire patienter sans faire disparaître.

JEU DE RÔLE 3 · Séquence 4

Je ne retournerai pas là-bas
Un salarié se présente sans rendez-vous, bouleversé : il sort d'une altercation avec son responsable.
On y travaille : l'installer à l'écart, écouter sans questionner sur le fond, alerter le professionnel de santé, rester présent.

JEU DE RÔLE 4 · Séquence 5

C'est inadmissible
Un employeur a fait déplacer son salarié pour une visite annulée le jour même, sans prévenir.
On y travaille : écouter sans se justifier, s'excuser, proposer un nouveau rendez-vous prioritaire, tracer la réclamation.

Chaque situation se joue en petit groupe, sous le regard d'un observateur, puis se débriefe sur la réponse attendue. En intra, les situations peuvent être celles de votre service.

OUTILS REMIS AUX PARTICIPANTS

Les règles d'or de l'accueil
Ce qui rassure, ce qui irrite.

Trame d'appel
Accueillir, comprendre, orienter, conclure.

Fiche orientation
Qui fait quoi dans l'équipe.

Fiche réclamation
Écouter, reformuler, tracer, transmettre.

Le service en une minute
Missions et offre, en mots simples.

Textes de référence travaillés : Code du travail, L. 4622-2, L. 4622-9-1, L. 4622-9-3 ; référentiel AFNOR SPEC 2217.

LA SIGNATURE SST FORMATION

Un fil rouge
Un fil conducteur relie les apports aux situations réelles du métier, de la première à la dernière séquence.

Des jeux de rôle tout au long de la formation
On joue les situations, on débriefe sur la réponse attendue, et on recommence.

Des formateurs du terrain
Issus des SPST, ils en connaissent les métiers, les sigles, la culture et les transformations.

Des contenus structurés
Support, jeux de rôle et fiches sont conçus de façon centrale : la même exigence quel que soit le formateur.