



DEVELOPPER UN ACCUEIL DE QUALITE

PUBLIC CONCERNE

Le personnel administratif, le bureau des entrées, toute personne en situation d'accueil dans un établissement sanitaire ou médico-social

PRE-REQUIS

Aucun

FINALITES

- **Mesurer les enjeux d'un accueil de qualité**
- Accroître **son efficacité professionnelle** et favoriser un **épanouissement personnel** dans le cadre de ses missions professionnelles.
- Harmoniser les pratiques de l'accueil

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES DE LA FORMATION

- Définir la fonction « accueil de qualité » et identifier ses responsabilités
- S'adapter à la diversité de situations d'accueil
- Faciliter **la prévention** et **la gestion du stress**
- Se doter d'outils pour mieux gérer son stress, prendre du recul et pouvoir se ressourcer (gestion des émotions).
- **Acquérir des outils et des méthodes de gestion du temps communs**
- Développer **des capacités de travail en équipe**

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques
- Études de cas
- Mises en situation, à partir de cas inspirés par les stagiaires (situations professionnelles rencontrées).

MODALITES D'EVALUATION

- Test en amont et en post formation
- Evaluation des connaissances



MODALITES

Durée	1 à 2 jours
Calendrier	Intra, nous consulter
Lieu	Sur site
Horaire	09H00 - 17H30

VALIDATION Attestation de formation.



PROGRAMME PEDAGOGIQUE

Analyser son environnement professionnel

Mieux se connaître pour construire des relations positives en situation d'accueil de qualité

Repérer les facteurs de stress dans sa vie professionnelle

Mieux appréhender son stress et ses émotions en milieu professionnel

S'affirmer quotidiennement pour convaincre et faire partager ses idées

Mieux s'organiser pour bien gérer son temps

Développer la coopération entre tous les acteurs : travailler en équipe