

Communication en secrétariat médical et médico-social

OBJECTIFS

- Renforcer sa performance en communication pour gagner en efficacité

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Accueillir, renseigner et orienter le patient/usager en tenant compte de ses caractéristiques
- Communiquer de façon professionnelle tant en interne qu'en externe

CONTACT

Centre Régional de Formation
Professionnelle
Nouvelle Aquitaine
Site Bègles
Bât 22/25 rue Terres Neuves
33130 Bègles

Téléphone : 05 57 87 64 46
Télécopie : 05 56 79 03 80

Courriel :
crfp.aquitaine@croix-rouge.fr

Personnes à contacter
Véronique Balès
Responsable filière formation

Emilia Fernandez
Assistante administrative

Site Internet :
<http://irfss-aquitaine.croix-rouge.fr>

Public concerné

Tout public souhaitant acquérir ou développer des compétences en communication

Contenu de la formation

- Introduction à la communication et les principes de communication
- Communication verbale et non verbale
- Utilisation d'un langage approprié
- Reformation de manière positive
- Recueil des informations précises
- Questionnement
- Rapport de confiance
- Gestion des émotions
- Prise de recul par rapport aux expériences facteur de stress
- Accueil physique et téléphonique
- Prise en charge de la gestion de l'attente

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Exercices et travaux pratiques

Intervenants

Formateurs experts secrétariat médical et médico-social, communication et maître PNL

Durée

46 heures en formation discontinuë

Dates

De septembre 2018 à avril 2019

Tarif 2018

552 Euros