



# 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 :  
allison.coiffier@croix-rouge.fr

**Personne à contacter**  
Allison COIFFIER  
Conseillère en formation

Site Internet :  
<https://irfss-nouvelle-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

Parcours individualisé en fonction des besoins (actions de pré-qualification ou de spécialisation)

## Tarif

Nous consulter