

## Formation « Vers un accueil d'excellence en LBM »

Formateur : Cécile MAZELLIER, Céline FERREIRA

Modalités : Présentiel  
Durée : 7 heures  
Prix : de 1200€ à 1900€ TTC par  
groupe (sur devis, selon distance)  
ou 380 € TTC/ stagiaire

A5-066 02 MAJ le 12/03/2023 EB

### Programme

#### 1. APPORTS THEORIQUES :

- La confidentialité et le secret médical
- Notions d'éthique au laboratoire
- Principes de bases d'un bon accueil physique et téléphonique
- Les principales typologies de votre patientèle
- Savoir « accueillir » les réclamations avec courtoisie
- Avoir des notions de la « e-réputation » de son LBM
- Instaurer et maintenir une image positive de son LBM pour fidéliser sa patientèle
- Mieux gérer son stress et les conflits (outil pratique : les accords tolérables)
- Gérer les situations délicates ou difficiles avec une communication bienveillante (outil pratique : notions de Communication Non Violente)
- Cultiver l'esprit d'équipe et l'appartenance au groupe
- Apprivoiser ses émotions/sentiments pour développer un comportement approprié en milieu professionnel
- L'engagement à son poste de travail

#### 2. APPLICATIONS PRATIQUES :

- Nuage de mots anonymisés sur les perceptions des participants en temps réel
- Jeux de rôle pour simuler les situations délicates et déstabilisantes face aux patients (si possible envoyer des exemples en amont)

### Objectifs

- Assurer un accueil physique et téléphonique professionnel, notamment dans des situations délicates ou difficiles.
- Acquérir une vision de la responsabilité de chacun pour l'image du laboratoire.
- Améliorer le dialogue avec les clients du laboratoire et au sein de l'équipe, prévenir les conflits et les désamorcer le cas échéant.
- Apprendre à mieux gérer ses émotions en situation professionnelle et le stress engendré par les situations de tension.
- Prendre du recul en identifiant ses valeurs et ses sources de motivation au travail.

### Dates et Lieu

Dans vos locaux, dates à définir

### Public

Secrétaires, techniciens, infirmières

### Prérequis

Travailler en laboratoire de Biologie Médicale

### Participants

Mini 4 - Maxi 12

Remise d'une attestation de participation à une action de formation continue.

### Moyens pédagogiques

- Support de formation dématérialisé
- Interactivité stagiaires/formateurs
- Application pratique des notions théoriques transmises dont jeux de rôle.
- Qualification des formateurs en lien avec la thématique

### Evaluation des acquis, validation de la formation

- Questionnaire en fin de formation

### Recueil des avis des stagiaires

- Questionnaire de satisfaction
- Sur AFNOR pro-contact [www.procontact.afnor.org](http://www.procontact.afnor.org)
- Sur notre site internet : [www.sfc-formation-consulting.fr](http://www.sfc-formation-consulting.fr)