



Optimisation de l'Accueil des Patients et Notions de Base sur l'Anatomie Oculaire et les Examens Complémentaires

Samedi 4 Fevrier 2012 - Vendredi 23 Mars 2012 / Rueil-Malmaison
Cours Secrétaires en Ophtalmologie Niveau I

Objectifs de la formation

1. Optimiser l'accueil physique et téléphonique en sachant aller à l'essentiel, poser les bonnes questions, tout en étant parfaitement à l'écoute de son interlocuteur.
2. Améliorer son efficacité au téléphone.
3. Acquérir les bases nécessaires à la bonne compréhension des examens d'imagerie en ophtalmologie.

Modalités

Durée - Horaires

1 jour - de 9H à 18H

Lieu de la formation

VUEXPLORER INSTITUTE

4, Rue des Grandes Terres - 92500 RUEIL-MALMAISON
RER A - Station Rueil-Malmaison - à 4 stations de Paris



Validation des acquis

Attestation de présence

Frais d'inscription

280 €, déjeuner inclus

PROGRAMME

Analyse des pratiques actuelles et identification des actions correctives à entreprendre.

L'accueil physique et téléphonique:

- >L'importance de l'accueil dans la notion de stress du patient.
- >L'impact de l'accueil distant et des comportements négatifs.

Attitude face aux patients:

«...tous les patients sont des VIP...»

- >Comment être plus efficace face aux différents types d'interlocuteurs ?
- >Comment se comporter face à un patient difficile ou stressé ?
- >Les bonnes attitudes comportementales : les mots, les gestes, l'écoute active, la reformulation...

L'accueil téléphonique:

- >Rappel de la notion d'accueil téléphonique.
- >Rappel de la définition du « service patient ».
- >Règles du comportement au téléphone.

Les notions de base des examens complémentaires en ophtalmologie:

- >Bases anatomiques du globe oculaire.
- >Les différents appareils d'imagerie oculaire : leur intérêt et leurs particularités dans la gestion des comptes rendus.

METHODE et MOYENS PEDAGOGIQUES

Apport théorique de l'intervenant, participation permanente de l'auditoire.

Formateurs

Dr Michel PUECH

EXPLORE VISION - HOPITAL DES XV-XX

Dr Maté STREHO

EXPLORE VISION - HOPITAL COCHIN

Mme Michelle PEYRE

CABINET MPRH