

FORMATION CONTINUE

PRÉSENTIEL

ACCUEIL ET COMMUNICATION EN EHPAD

Les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) tendent de plus en plus à proposer des prestations issues du monde de l'hôtellerie. C'est dans ce cadre qu'il est indispensable d'apporter au personnel d'accueil, et / ou au personnel soignant, une culture du service et de la relation d'accueil.

La formation sur l'accueil téléphonique et physique des résidents en EHPAD vous permettra d'appréhender les techniques propres et ainsi développer un accueil professionnel de qualité.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Valoriser l'image de l'établissement grâce à un accueil physique et téléphonique de qualité.

ÉLÉMENTS DE CONTENU

Les techniques de l'accueil physique.
Les attentes des résidents face au personnel d'EHPAD.
Le traitement des demandes.
Les techniques de l'accueil téléphonique.
La gestion des situations particulières.

INFORMATIONS GÉNÉRALES



PUBLIC CIBLÉ

Professionnels des EHPAD, maisons de retraite, maisons d'accueil spécialisées, cliniques de soins de suite.



DURÉE

14h - 2 jours.

Les demi-journées peuvent être consécutives, ou fractionnées selon les besoins et les contraintes de l'entreprise (planning, congés, etc.).



EFFECTIF

Selon modalité intra/inter-entreprise, nous contacter.



FORMATEUR QUALIFIÉ

Titulaire du titre professionnel de Formateur Professionnel pour Adultes (FPA) avec environ 15 ans d'expérience dans le secteur d'activité.
Titulaire du certificat de Formateur Sauveteur Secouriste du Travail.



PRÉREQUIS

Aucun



ACCÈS AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Aménagement de la formation envisageable, nous contacter.



TARIF

Inter-entreprise : 280€ net de taxe, prix par jour et par personne
Intra-entreprise : Sur devis, nous contacter :
formations-continues@freeforma.net

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation sommative (initiale & finale).

Évaluations formatives au cours de la formation par des mises en situation.

Quiz et/ou QCM.

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Méthodes actives et expositives interactives :

Échanges sur les expériences vécues avec recherche de remédiation.

Mises en situation à partir de cas concrets (exercices, jeux de rôle, travaux de groupe).

Documents pédagogiques, diaporama détaillé et illustré.

Matériels spécifiques à usage professionnel.

MODALITES ET DELAIS D'ACCÈS

Modalités : nous contacter :

formations-continues@freeforma.net

Délais d'accès : date selon la disponibilité du formateur.