

FORMATION CONTINUE

E-LEARNING

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.

INFORMATIONS GÉNÉRALES



PUBLIC CIBLÉ

Professionnels de l'aide à domicile, EHPAD, hôpitaux, cliniques de soins de suite.



DURÉE

14h



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.

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.



PRÉREQUIS

Disposer d'un accès à internet ainsi qu'à un ordinateur, téléphone ou tablette.



ACCÈS AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Aménagement de la formation envisageable, nous contacter.



TARIF

280€ net de taxe, prix par jour et par personne

E-LEARNING

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

Diaporamas, documents et vidéos explicatives mis à disposition.

Méthodes pédagogiques expositives et actives.

Alternance d'apports théoriques et pratiques.

Utilisation de nombreux exercices auto-correctifs et des cas pratiques avec correction.

Contact avec le formateur via un chat, tout au long du parcours.

MODALITES ET DELAIS D'ACCÈS

Modalités : Les inscriptions sont possibles jusqu'à la veille effective de démarrage de la session, sous réserve du nombre de places disponibles.

Nous contacter :

formations-continues@freeforma.net

MODALITÉ D'INTERSESSION

La plateforme d'apprentissage est disponible 24h/24 et 7J/7. Vous organisez vos sessions de formation selon vos disponibilités.