

## Adaptation à l'emploi des secrétaires médicales et hospitalières

<p><b>Objectifs :</b> Connaître les principes et les techniques de communication. Maîtriser les situations professionnelles, s'adapter aux interlocuteurs et gérer les tensions. S'entraîner aux techniques de l'accueil physique et de l'accueil téléphonique. Savoir organiser son travail, gérer son temps et traiter efficacement les informations.</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Personnel accédant à la fonction.</p> <p><b>Pré requis :</b> aucun.</p>
<b>PROGRAMME</b>	<b>PEDAGOGIE</b>
<p><b>Positionnement, relais d'information, accueil</b></p> <p><b>Principes et techniques de communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Les bases de la communication : mécanismes, transactions, feedback, bruits</li> <li>❖ Les acteurs, leur cadre de référence, leur comportement</li> <li>❖ Les difficultés de la communication : distorsions, incompréhensions, projections</li> <li>❖ Communication réussie : une relation d'adulte à adulte</li> </ul> <p><b>Maîtrise des situations professionnelles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Inventaire des situations et caractéristiques</li> <li>❖ Acteurs en présence et analyse des comportements</li> <li>❖ Les problèmes les plus fréquents et les solutions mises en place</li> <li>❖ Le rôle de la secrétaire médicale et son action dans ces situations</li> </ul> <p><b>Relations internes entre professionnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Connaître les personnes, leur rôle et leurs activités</li> <li>❖ S'adapter à ses interlocuteurs : écouter, comprendre leur point de vue</li> <li>❖ Reconnaître leurs qualités et leurs compétences</li> <li>❖ Savoir gérer les tensions et régler les problèmes</li> <li>❖ S'affirmer sans agressivité</li> </ul> <p><b>La pratique de l'accueil physique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Caractéristiques et contraintes des situations d'accueil</li> <li>❖ Le savoir faire relationnel</li> <li>❖ L'écoute active : la perception globale du visiteur, comprendre, rassurer</li> <li>❖ La prise en charge : informer, orienter, respecter les engagements</li> </ul> <p><b>Entraînement à l'accueil téléphonique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La réception de l'appel : attitudes et comportements, les formules d'accueil</li> <li>❖ Le traitement de l'appel : identifier, comprendre, prendre en charge</li> <li>❖ La prise et la transmission des messages</li> <li>❖ Gérer l'agressivité au téléphone</li> <li>❖ Les attitudes de Porter au téléphone : aide, jugement, fuite</li> </ul> <p><b>Organisation du travail, gestion du temps, traitement de l'information</b></p> <p><b>La secrétaire médicale / hospitalière et son organisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ L'analyse de l'activité et la répartition des tâches</li> <li>❖ Les rythmes imposés par le poste et son environnement</li> <li>❖ Inventaires des situations difficiles</li> </ul> <p><b>La gestion du temps et des priorités</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Les « voleurs » de temps</li> <li>❖ Qualification du travail : importance, urgence, priorité</li> <li>❖ Simplifier, planifier, anticiper</li> </ul> <p><b>Le traitement des informations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ L'analyse et le tri des informations : nature, importance, rythmes</li> <li>❖ La lecture sélective et la qualification de l'information : pour qui ? pour quoi ?</li> <li>❖ La prise de notes et la pratique du résumé</li> <li>❖ La transmission de l'information</li> <li>❖ Le classement, la conservation et la mise à jour des informations</li> </ul>	<p><b>Le Formateur</b> Très expérimenté, expert en techniques de secrétariat.</p> <p><b>Méthode pédagogique</b></p>  <p>Exercices de découverte, analyse du poste et débats. Grille d'analyse d'une semaine de travail, analyse individuelle et de groupe. Etude de cas et débat de synthèse. Exposé avec visuels.</p>  <p>Présentation d'outils, mise en situation et débats de groupe. Retour d'expériences et travaux de groupes filmés. Travaux de groupe : la cartographie des relations professionnelles. Exposé sur le groupware et débat.</p>  <p><b>Intra entreprise</b> Lieu de formation : dans la ville de votre choix.</p> <p><b>Inter entreprises</b> Tarif par personne</p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>2 jours</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>1 150 €</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;">Réf : SE017</p>

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formations Secrétariat partout en France**

Formation *Adaptation à l'emploi des secrétaires médicales et hospitalières*

Tél. : 01 48 74 29 45 - Mail : [contact@proformalys.com](mailto:contact@proformalys.com) - Fax : 01 48 74 39 98

Toutes les formations Secrétariat de notre organisme de formation sur [www.proformalys.com](http://www.proformalys.com)