



## Formation 100% en ligne - Module de formation - Réf : 2CQSD4-WEB

# FORMATION EN LIGNE : ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

### PUBLIC CONCERNÉ

Les Réceptionnistes, Secrétaires, Aides dentaires, Assistant(e)s dentaires, Coordinateurs(trices) etc.

### PRE-REQUIS :

- Aucun

### OBJECTIFS

A l'issue de ce module, les participants sauront :

- Projeter la meilleure image dès le premier contact téléphonique
- Développer leurs capacités d'écoute
- Satisfaire les demandes des patients avec professionnalisme
- Prendre les rendez-vous efficacement en guidant les patients dans les bons créneaux
- Discerner la vraie urgence de la fausse urgence
- Instaurer rapidement une relation de confiance au téléphone

### CONTENU DE LA FORMATION

- Le prédécroché téléphonique : principes clés
- Le bon usage du répondeur et les scripts répondeur
- Les fondamentaux de l'accueil téléphonique : paraverbal et vocabulaire téléphonique adaptés
- Les scripts et la check-list pour un accueil téléphonique réussi

- L'accueil téléphonique du nouveau patient : protocole et outils
- La juste évaluation du motif de consultation
- Le diagnostic de l'urgence
- La gestion des appels difficiles : fondamentaux

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Études de cas
- Vidéos pédagogiques
- Exercices intersessions

### ÉVALUATION

- Évaluations
- Quiz

### DURÉE DU PARCOURS PÉDAGOGIQUE

7h

### RÉSERVATIONS, INSCRIPTIONS, RENSEIGNEMENTS

BGDS

Les Estroublans - 5 rue de Copenhague - BP 20057 - 13742 Vitrolles Cedex  
Tél. : 04.42.108.108 - E mail : [contact@binhas.com](mailto:contact@binhas.com)

