

Valoriser la prestation de conseil en établissement de santé (chambres individuelles, services,...)



L'hôtellerie et les services annexes contribuent à la qualité de séjour des patients. Souvent, faute d'en avoir identifié tous les avantages et de savoir les valoriser, ces prestations ne sont pas conseillées.

Objectifs

- Savoir conseiller la réservation d'une chambre.
- Saisir l'incidence de ce conseil pour les différents acteurs.
- Amplifier son influence dans un entretien.
- Optimiser sa capacité de communication.

Contenu de la formation

- Adopter un nouveau regard sur le conseil des prestations.
- Les outils de communication fondamentaux : écoute active, dialogue, établissement d'une relation positive...
- Savoir s'affirmer en douceur pour gagner en influence.
- Savoir argumenter sur une prestation personnalisée, mettre en avant les avantages d'une offre.
- Les objections : Comprendre leur rôle pour mieux y répondre.
- Conclure un entretien.

Méthodes pédagogiques

- Méthodes active, pratique et participative avec exposés théoriques.
- Evaluation des pratiques professionnelles.
- Mises en situation.
- Applications pratiques.
- Une documentation pédagogique sera remise à chaque participant.

Évaluation

Une évaluation en fin de formation permet de mesurer l'atteinte des objectifs et la satisfaction des stagiaires.

Attestation du suivi de la formation

Cette formation donne lieu à la délivrance d'une attestation individuelle de suivi à son issue.

Public

Personnel d'accueil, secrétaire médicale, tout personnel intervenant dans le parcours de soins du patient

Durée

1 journée de formation soit 7h

Formateur

Consultant en relations commerciales

Prérequis

Aucun

Prix

Cf. Grille tarifaire en début de catalogue