

AGENT ACCUEUIL ADMINISTRATIF en milieu médicalisé - formation soutenue par une pédagogie personnalisée

PROGRAMME DE FORMATION

MODULE 1 : REMISE À NIVEAU

- Français : Orthographe - Grammaire - Vocabulaire - Syntaxe
- Exercices concrets par le ludique (Stimulation mnésique)

MODULE 2 : PERFECTIONNEMENT DE LA LANGUE FRANÇAISE

- Développement des possibilités d'expression écrite et orale
- L'écriture et l'orthographe (niveau 1 & 2)
- Correspondance personnelle et commerciale
- Lecture rapide et efficace
- Connaissances et culture générale (monde contemporain)
- Entraînement au développement de la mémoire (mémoire - concentration - raisonnement - réflexion - créativité)

MODULE 3 : EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

- Organisation et méthode de travail
- Gestion du temps - Optimisation des performances
- Communication en interne et externe
- Développement des capacités d'autonomie et de responsabilisation
- Travailler en équipe en sachant se positionner
- Améliorer ses techniques rédactionnelles
- Savoir prendre note et rendre compte

MODULE 4 : COMMUNICATION INTERACTIVE ET TECHNIQUES D'EXPRESSION

- Capacité d'écoute active
- Clarté d'expression - travailler son style (exercices pratiques)
- Capacité à exprimer ce que l'on ressent (être vrai, utiliser le mot juste)
- Adaptation au milieu social et professionnel
- Développement personnel
- Entretien à 2
- Prise de parole en public (s'adapter à son auditoire)
- Gestion du stress

MODULE 5 : DÉVELOPPEMENT DES FACULTÉS D'ADAPTATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

- Savoir s'adapter aux différentes situations
- Réfutation des objections
- Professionnaliser ses interventions
- Gestion des conflits
- Attitudes - comportement - gestuelle

MODULE 6 : INITIATION

- Bureautique - Maîtrise du clavier - Dactylographie
- Informatique : WORD - EXCEL - POWERPOINT - INTERNET - NTIC

MODULE 7 : PHONING

- Utilisation efficace du téléphone en situation d'émission et de réception

MODULE 8 : MODULE SCIENTIFIQUE - SANITAIRE ET SOCIAL

- Maîtrise du vocabulaire et de la terminologie médicale
- Connaissance et découverte de l'environnement "Secteur Santé"
- Législation et organisation du système sanitaire et social en France et en Europe