

SECRETARIAT POLYVALENT - Accueil standard NTIC - en milieu médico social

PROGRAMME DE FORMATION

MODULE 1 : TECHNIQUES ADMINISTRATIVES

- Techniques d'expression écrite et orale
- Révision Orthographe (niveau 1 & 2)
- Techniques administratives et commerciales - Gestion du planning et du temps
- Transmission de l'information en interne et externe - Techniques rédactionnelles
- Prises de notes et compte-rendu

MODULE 2 : BUREAUTIQUE ET NTIC

- Dactylographie - maîtrise du clavier
- Informatique :
 - Word (niveau 1 et 2)
 - Excel (niveau 1 et 2)
 - Power Point (niveau 1 et 2)
 - Outlook express

MODULE 3 : ACCUEIL - STANDARD

- Capacité d'écoute active
- Clarté d'expression - travailler son style (exercices pratiques)
- Réfutation des objections
- Attitudes - Comportements - Gestuelle
- Utilisation efficace du téléphone en situation d'émission et de réception
 - Accueil physique et téléphonique
 - Gestion standard

MODULE 4 : MODULE SCIENTIFIQUE

- Maîtrise du vocabulaire et de la terminologie médicale
- Connaissance et découverte de l'environnement "secteur santé"

MODULE 5 : SANITAIRE ET SOCIAL

- Législation et organisation générale du système sanitaire et social en France et en Europe
- Prévention et bases en hygiène médicale