

SECRÉTAIRE MÉDICALE : ART DU RELATIONNEL & MAÎTRISE TECHNIQUE – Perfectionnement



JOUR 1 : L'accueil physique et téléphonique : la posture professionnelle

« La secrétaire médicale est le premier visage et la première voix du cabinet : la qualité de l'accueil commence dès le premier regard. »

DURÉE	CONTENU / OBJECTIFS	MÉTHODE / QUI	MATÉRIEL / SUPPORTS
15 min	Accueil des secrétaires, tour de table et recueil des problématiques terrain	Grand groupe, discussion	Tableau blanc
45 min	Optimisation de l'image de marque et posture relationnelle : • Clés du savoir-être au comptoir (empathie active, douceur, écoute) • Impact de la communication non-verbale sur le patient	Partage de pratiques, apports	Diaporama, grille d'auto-évaluation
45 min	L'excellence téléphonique en situation de rush (double flux) : • Techniques du sourire vocal et de la temporisation polie • Gérer simultanément l'attente et le patient physique	Atelier pratique, simulations	Téléphones, fiches mémo "Réflexes urgences"
15 min	Pause		
45 min	Cas pratique : Sécurisation du secret professionnel au cabinet : • Identifier les zones de risques indiscretion et règles RGPD • Adopter les réflexes de confidentialité face aux tiers	Études de cas concrets (Vrai/Faux)	Fiches de situations vécues anonymisées
15 min	Évaluation de l'atelier, feedback et plan d'action individuel	Discussion, questionnaire	Questionnaire d'évaluation