

## ACCUEILLIR UN PATIENT EN ESPAGNOL, EN FACE A FACE ET AU TELEPHONE

### Objectifs :

Etre capable d'accueillir le patient en espagnol en face à face et au téléphone :

- poser des questions
- donner des informations
- comprendre les demandes

### Contenus :

#### Savoir accueillir un visiteur ou un patient

- Demander la raison de la visite
- Orienter dans l'établissement
- Donner les heures de visite
- Transmettre les informations pratiques

#### Savoir accueillir un patient

- Demander l'identité
- Expliquer les modalités administratives
- Quelles informations communiquer et comment ?
- Comprendre les demandes du patient
- Expliquer le déroulement d'un examen, d'un traitement

#### Répondre au téléphone

- Savoir prendre un message
- Fixer un rendez-vous avec le médecin

**Pour une formation en espagnol sur un thème spécifique, nous contacter.**

---

**Public :** Tout professionnel amené à accueillir un patient

**Modalités :** présentiel

**Techniques pédagogiques :** travail des compétences d'expression et de compréhension orale et écrite. Utilisation de supports vidéos, d'écrits professionnels, entraînement à travers des jeux de rôle, exercices adaptés aux besoins

**Supports pédagogiques :** support power point et livret du stagiaire

**Pré-requis :** cette formation ne nécessite pas de prérequis.

**En amont :** compléter un questionnaire de recueil des besoins en amont de la formation et évaluation du niveau de langue.

**Evaluation :** évaluation formative, tout au long de la formation et évaluation à froid (3 à 6 mois après).

**Une attestation de formation est délivrée au stagiaire à l'issue de la formation.**

**Durée :** 3 jours

**Sessions inter à Paris :** 19-20-21 avril 2017

**Tarif inter :** 810 euros/stagiaire pour les 3 jours

**Pour la réalisation de cette formation en intra ou sur mesure, nous contacter au 06 63 58 23 78.**