

ACADÉMIE SERVICE CLIENT ORIENTÉ MÉTIER

Service client à l'hôpital

Accueillir patients et familles avec empathie, confidentialité et coordination.



VISUEL D'ILLUSTRATION

FORMATION

2 jours / 14 h

OBSERVATION

3 jours de stage

TARIF

100 USD

CALENDRIER

12 sessions / an

Formation certifiante - places limitées - inscription en ligne

CHOISIR UNE SESSION >

Agréée par le ministère de la Formation professionnelle
Numéro d'agrément à communiquer

Programme et compétences

À l'accueil, un patient ou un proche peut être inquiet, pressé ou désorienté. Le personnel non soignant apprend à informer, orienter et transmettre rapidement une situation préoccupante à l'équipe clinique, sans se substituer à elle.

PUBLIC CONCERNÉ

Agents d'accueil, secrétaires médicaux, équipes de facturation, superviseurs et personnel administratif hospitalier.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, VOUS SAUREZ

- Accueillir une personne inquiète sans minimiser sa situation
- Orienter rapidement vers l'équipe compétente
- Expliquer les démarches administratives et frais communiqués par l'établissement
- Protéger la confidentialité et suivre une réclamation

QUATRE MODULES, QUATRE MISES EN SITUATION

MODULE 01

Accueil du patient et de ses proches

- Écouter avec calme et respect
- Distinguer demande administrative et situation à transmettre immédiatement au personnel clinique
- Adapter l'échange à la vulnérabilité de la personne

Pratique : Jeu de rôles : accueil d'une famille anxieuse.

MODULE 02

Parcours et information

- Expliquer les étapes administratives disponibles
- Orienter sans donner d'avis médical
- Informer sur l'attente et les changements de parcours

Pratique : Cartographie du parcours d'un patient entre accueil et service de soins.

MODULE 03

Frais et confidentialité

- Présenter les frais et documents annoncés par l'établissement
- Protéger les données et conversations de santé
- Transmettre les seules informations nécessaires au bon interlocuteur

Pratique : Simulation d'une question de facturation en espace partagé.

MODULE 04

Réclamation et coordination

- Recevoir un signalement sans interrompre les soins
- Consigner les faits et orienter vers le responsable habilité
- Faire un retour administratif au patient ou à la famille

Pratique : Traitement d'une plainte sur l'information donnée pendant l'attente.

Choisissez votre session.

Une session par mois pour chaque formation Service client.

Chaque session comprend deux jours de formation (14 heures), puis trois jours ouvrés de stage d'observation. Les lieux de stage sont confirmés avant la session.

JANVIER

5-11 janvier

Cours 5-6 / Stage 7, 8, 11

JUILLET

6-12 juillet

Cours 6-7 / Stage 8, 9, 12

FÉVRIER

2-8 février

Cours 2-3 / Stage 4, 5, 8

AOÛT

3-9 août

Cours 3-4 / Stage 5, 6, 9

MARS

2-8 mars

Cours 2-3 / Stage 4, 5, 8

SEPTEMBRE

7-13 septembre

Cours 7-8 / Stage 9, 10, 13

AVRIL

6-12 avril

Cours 6-7 / Stage 8, 9, 12

OCTOBRE

5-11 octobre

Cours 5-6 / Stage 7, 8, 11

MAI

4-10 mai

Cours 4-5 / Stage 6, 7, 10

NOVEMBRE

2-8 novembre

Cours 2-3 / Stage 4, 5, 8

JUIN

1-7 juin

Cours 1-2 / Stage 3, 4, 7

DÉCEMBRE

7-13 décembre

Cours 7-8 / Stage 9, 10, 13

Prêt à réserver votre place ?

Scannez le code ou ouvrez le calendrier du métier sur le site.



Tout pour préparer votre formation.

Une pédagogie concrète, des modalités claires et une inscription sécurisée par votre compte apprenant.

FORMAT ET STAGE

2 jours (14 heures) de formation en présentiel avec mises en situation, suivis de 3 jours ouvrés de stage d'observation réelle. L'organisme d'accueil et les détails pratiques sont confirmés avant la session.

TARIF ET PAIEMENT

100 USD par participant. Paiement en une fois, plus tard ou progressivement, au choix de l'apprenant. Le cash au bureau est disponible ; EasyPay Mobile Money et carte bancaire seront proposés après activation technique.

ACCUEIL SUR PLACE

Une pause café est offerte chaque jour de formation en présentiel. Un repas est offert pendant chacun des deux jours de formation ; ces prestations ne s'appliquent pas aux jours de stage d'observation. Places limitées.

ÉVALUATION ET CERTIFICAT

Évaluations formatives pendant le parcours et évaluation finale : Évaluations formatives et simulation finale d'un parcours patient administratif. Certificat BIZACADEMY après validation des acquis.

ACCÈS ET REMBOURSEMENT

La totalité du prix doit être réglée avant le premier jour de formation. En cas de solde impayé à cette date, l'accès à la formation est refusé. Les montants déjà versés sont remboursés dans un délai maximal d'un mois, après déduction de 5 USD de frais de tenue de compte et des frais de transfert facturés par l'opérateur.

CONTACT ET INSCRIPTION

BIZACADEMY - Appartement 2, Immeuble du 30 Juin, Boulevard du 30 Juin, Gombe, Kinshasa

academy@biztechnologies.cd | +243 823 142 422

Agréée par le ministère de la Formation professionnelle - numéro d'agrément à communiquer.

CHOISIR UNE SESSION >