



Prise de contact téléphonique et physique

BPM / COM / PO / 08 - 1

Date d'application :
14/09/2021

Degré de confidentialité :
Interne

Domaine d'application	Personnes concernées par la procédure	Modes de diffusion
<ul style="list-style-type: none"> France Seniors Processus : <i>Commercial</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Tous les collaborateurs 	<ul style="list-style-type: none"> K-GED

I. Objet

Notre volonté de réserver un excellent accueil à nos visiteurs et à nos prospects se concrétise dès l'accueil physique ou téléphonique par l'importance que chaque personne chargée de l'accueil accorde à ce premier contact.

Il est le reflet induit de la qualité des services de l'établissement. Ce temps d'accueil est un moment privilégié de découverte, d'écoute et d'information qui favorise une relation de confiance avec l'établissement.

II. Définitions

Mot à définir : //

III. Descriptifs

A. Descriptif

La personne en charge de l'accueil doit connaître le fonctionnement d'un EHPAD, les offres et services de l'établissement et disposer chaque jour de la liste des membres du CODIR présents et des horaires de présence.

Concernant l'accueil téléphonique : toute personne qui souhaite contacter l'établissement doit pouvoir le faire facilement. Un message et une musique d'attente au format Korian doivent être en place pour faire patienter.

Pour cela, la personne en charge de l'accueil doit veiller à la fluidité des appels : tout appel qui se transforme en conversation de plus de 1 minute doit être transféré dans la mesure du possible sur la ligne d'un interlocuteur adapté de l'établissement afin de libérer la ligne principale.

Concernant l'accueil physique : chaque personne en charge de l'accueil doit donner la priorité au visiteur, quel que soit son mode d'entrée en contact et l'objet de sa visite

Pour bien accueillir les visiteurs et leur donner confiance dans le savoir faire de l'établissement, la personne en charge de l'accueil doit garder en tête la règle des 4X20 :

Les 20 premiers pas : avoir une attitude sûre

Les 20 centimètres qui vous séparent de votre interlocuteur : être souriant et regarder dans les yeux

Les 20 premiers mots : faire une phrase de présentation courte

Les 20 premières secondes : tout se joue à cet instant; c'est là que se joue le ressenti client

Celle-ci peut également bénéficier d'une formation dispenser sous la forme d'un workshop « Savoir accueillir efficacement » par Le Responsable Commercial Régional en charge de l'établissement

Certaines tournures de phrase sont à bannir :

A BANNIR

« C'est de la part de qui? »

« C'est pour quoi? »

« Pas de problème », « pas de souci »

A REMPLACER PAR

« Qui dois-je annoncer? »

« Que puis je pour vous? »

« Je vous en prie »

Prise de contact téléphonique et physique

Certains mots sont à proscrire car contraire aux pratiques Korian : voir « guide les bons mots » de l'Institut du Bien Vieillir.

MOTS À BANNIR**À REMPLACER PAR****LA CONTINUITÉ DE LA VIE**

Personnes âgées, 3e âge,
personnes dépendantes
Malade
Ne peut plus...

Aînés

Patient
A besoin d'aide pour...

RESPECT DES CHOIX / DU LIBRE ARBITRE

Adapter
Maintien à domicile
Animation
Placement
Admission
Opposition

Personnaliser
Rester à domicile
Activité variée
Solliciter un accueil
Accueil
Refus
Recommandation / Prescription /
Conseil

Interdiction

PRENDRE SOIN DE SOI

Prendre en charge
Bientraitance
Projet personnalisé

Prendre soin de
Bienveillance
Programme personnalisé

DÉFICIENCE

Démence
Grabataire
Déambulant (à bannir)
Dépendant
Est Alzheimer
Incontinent Trouble de la continence
Invalide (à bannir)

Troubles cognitifs
Confiné au lit

Perte d'autonomie
Souffre de la maladie d'Alzheimer

DISPOSITIFS

Couche,
Lève-malade

Change Protection
Lève-personne

B. L'accueil téléphonique

1. Temps 1 : Premier contact

Points d'attention :

- Attitude bienveillante et écoute active
- Equipe souriante et dynamique
- Maîtrise guide « les bons mots » de l'Institut du Bien Vieillir



Activités à réaliser



Techniques

1

Décrocher avant la troisième sonnerie

Réactivité

2

Répondre en souriant avec un ton dynamique

- Nommer l'établissement
- Indiquer son prénom
- Dire bonjour ou bonsoir (après 17h)
- Si accueil fermé, définir qui prend le relais des appels entrants (IDE)
- En fonction de la voix, ajouter Madame ou Monsieur
- Eventuellement, entamer l'échange en demandant le motif de l'appel
- Si vous êtes déjà en ligne et qu'un deuxième appel se présente, interrompre poliment le premier et le mettre en attente pour décrocher le deuxième

**Sourire
Ton dynamique**

3

Ecoute de la demande

- Tout appel qui se transforme en conversation de plus de 1 minute doit être transféré dans la mesure du possible sur la ligne d'un interlocuteur adapté de l'établissement afin de libérer la ligne principale.

**Politesse
A l'écoute**



Prise de contact téléphonique et physique

BPM / COM / PO / 08 - 1

Date d'application :
14/09/2021

Degré de confidentialité :
Interne

2. Temps 2 : Mise en situation / demande de renseignements

Points d'attention :

- Attitude bienveillante et écoute active
- Equipe souriante et dynamique
- Maîtrise guide « les bons mots » de l'Institut du Bien Vieillir



Activités à réaliser



Techniques

1

Demande de renseignements relatifs à l'accueil :

- Renseigner l'interlocuteur si le sujet est dans votre domaine de compétence ou cœur de métier. Si vous ne connaissez pas la réponse, indiquer que vous allez rechercher la réponse et reprendre contact rapidement (prendre les coordonnées)
- Si vous êtes déjà en cours d'échange avec un client, mettre le nouvel interlocuteur en attente, terminer poliment la conversation, reprendre l'appel en le remerciant d'avoir patienté et traiter la demande

2

Demande de renseignements commerciaux / médicaux / nouvelle d'un résident / si l'interlocuteur souhaite joindre une personne ciblée :

- Indiquer à votre contact le transfert de l'appel à la personne concernée
- Transférer l'appel et s'assurer que la personne décroche puis lui préciser le motif de l'appel
- En cas d'indisponibilité, indiquer que la personne est actuellement en ligne ou en rendez-vous
- Prendre les coordonnées de la personne et lui indiquer qu'elle sera recontactée dans la demi-journée ou lui demander un créneau plus précis (ne jamais demander au client de rappeler lui-même). En cas d'absence de l'interlocuteur, transférer vers une autre personne de l'établissement qui assurera le relais.

Adaptabilité/ Réactivité
Ecoute
Traitement des demandes



Prise de contact téléphonique et physique

BPM / COM / PO / 08 - 1

Date d'application :
14/09/2021

Degré de confidentialité :
Interne

3. Temps 3 : Prise de message

Points d'attention :

- Attitude bienveillante et écoute active
- Equipe souriante et dynamique
- Maîtrise guide « les bons mots » de l'Institut du Bien Vieillir



Activités à réaliser



Techniques

1

Les 8 règles d'or de la prise de message

- Prendre nom et prénom de l'appelant (faire répéter si vous avez mal compris)
- Prendre ses coordonnées (adresse, téléphone, email)
- Prendre le motif de l'appel (contenu du message)
- Dater et indiquer l'heure
- Indiquer le degré d'urgence
- S'enquérir d'un créneau de disponibilité pour rappel
- Indiquer le nom du destinataire du message
- Reformuler le message, le nom du destinataire et votre engagement à transmettre rapidement

2

En fonction de votre organisation interne :

- Transmettre le message selon le mode choisi sur l'établissement (mail, cahier de transmission, ticket...)
- Pour les demandes commerciales, créer la DA sur Unik si maîtrise du CRM « UNIK »
- S'assurer de la bonne réception du message et du suivi donné à la demande

Adaptabilité/ Réactivité
Ecoute
Traitement des demandes



Prise de contact téléphonique et physique

BPM / COM / PO / 08 - 1

Date d'application :
14/09/2021

Degré de confidentialité :
Interne

C. Prise de contact physique

1. Temps 1 : avant l'accueil

Points d'attention :

- Espaces propres rangés et accueillants
- Tenue appropriée



Activités à réaliser



Techniques

1

Environnement

- Le chemin qui mène à l'espace accueil en lien avec les cinq lieux de l'offre cœur et son environnement proche doivent être accueillants, rangés, propres, éclairés et décorés en lien avec la période et les portes vitrées impeccables.

Entretien journalier des lieux de l'offre cœur : H2 « Les abords »

H9 « Entrée de la maison »

H10 « Accueil »

H12 « Bureau des familles »

K'Opt

2

Tenue et posture

- La personne qui accueille doit porter une tenue soignée, sobre et appropriée à notre métier et à notre clientèle.
- L'hôte d'accueil doit être identifié par le port d'un badge Korian, avec l'inscription de son prénom, de son nom et de sa fonction.
- Les personnes qui prennent le relais du personnel d'accueil pendant les pauses sont en civil pour renforcer la notion de lieu de vie

Présentation élégante et sobre en harmonie avec les valeurs et le positionnement Korian



Prise de contact téléphonique et physique

BPM / COM / PO / 08 - 1

Date d'application :
14/09/2021

Degré de confidentialité :
Interne

2. Temps 2 : Accueillir le visiteur

Points d'attention :

- Espaces propres rangés et accueillants
- Attitude bienveillante et écoute active
- Equipe souriante
- Maîtrise guide « les bons mots » de l'Institut du Bien Vieillir



Activités à réaliser



Techniques

1

Attitude à l'accueil

- Attitude avenante et disponible effective dès « la sonnette ».
- Voix rassurante et claire pour faciliter la compréhension
- Ton dynamique et régulier ainsi qu'une attitude corporelle et gestuelle adaptée
- Des phrases courtes et positives pour être plus impactant
- Un savoir-être poli et respectueux en toutes circonstances

**Sourire
Réactivité
Dynamisme**

2

Accueillir le visiteur

- Se lever et adopter une posture avenante
- Si vous notez une situation problématique se lever immédiatement et aller à la rencontre du visiteur
- Si une mise en attente est nécessaire, proposer un fauteuil confortable et une boisson de qualité

**Adapter sa posture
relationnelle**

3

Prendre contact avec le visiteur

- Saluer le visiteur, puis indiquer votre prénom et votre fonction
- S'enquérir du nom du visiteur
- Demander le motif de la visite et orienter l'interlocuteur

**Politesse
Ecoute active
Question ouverte**



Prise de contact téléphonique et physique

BPM / COM / PO / 08 - 1

Date d'application :
14/09/2021

Degré de confidentialité :
Interne

3. Temps 3 : Mise en situation – Demande de renseignements

Points d'attention :

- Espaces propres rangés et accueillants
- Attitude bienveillante et écoute active
- Equipe souriante
- Ne jamais donner de renseignements sur les tarifs, de nombre de lits disponible, sur la situation sanitaire de l'établissement (ex situation covid »)



Activités à réaliser



Techniques

1

Demande de renseignements relatifs à l'accueil :

- Traiter la demande
- Si la personne de l'accueil est en cours d'échange avec un client, le faire patienter, terminer la conversation en cours et revenir vers le visiteur

2

Demande de renseignements commerciaux :

- Rendez-vous programmé : indiquer au visiteur que vous allez prévenir la personne de son arrivée
- Demande de renseignements ou visite spontanée : indiquer au visiteur que vous allez prévenir une personne de la filière commerciale ou le directeur
- Le week-end, en cas d'indisponibilité, si la personne est formée à recueillir et transmettre les premiers renseignements elle le fait sinon prendre les coordonnées et indiquer au visiteur qu'il sera rappelé dès le lundi matin ou à sa convenance

3

Demande de renseignements médicaux / Si l'interlocuteur souhaite joindre une personne ciblée :

- Appeler la personne demandée
- Si la personne n'est pas disponible immédiatement, faire patienter votre visiteur ou lui proposer de rencontrer un autre interlocuteur de l'équipe d'encadrement

**Connaissance « fiche
filiale commerciale »
Adaptabilité/ Réactivité
Ecoute
Traitement des
demandes**



Prise de contact téléphonique et physique

BPM / COM / PO / 08 - 1

Date d'application :
14/09/2021

Degré de confidentialité :
Interne

4. Temps 4 : Mise en situation – Cas spécifiques

Points d'attention :

- Espaces propres rangés et accueillants
- Capacité à exprimer de l'empathie
- Equipe souriante



Activités à réaliser



Techniques

1

Personne venant rendre visite à un résident :

- Prévenir le résident de l'arrivée d'un visiteur et selon ses indications : indiquer au visiteur le numéro de la chambre et le chemin pour s'y rendre ou proposer un siège au salon en attendant que le résident descende pour le rejoindre
- En cas d'absence du résident, faire part de son absence et proposer de prendre un message et de lui transmettre

2

En cas de client mécontent :

- Prendre en considération sa demande et l'écouter attentivement
- Favoriser le calme en vous exprimant un ton plus bas que lui
- Lui indiquer que vous entendez son mécontentement
- Inviter la personne à patienter : l'inviter à s'exprimer dans un bureau et contacter une personne de l'encadrement ou le responsable du service concerné en fonction des présences et disponibilités

3

Gestion des familles suite à un décès:

- Présenter ses condoléances
- Appeler l'équipe d'encadrement en relais

Adaptabilité/ Réactivité
Ecoute active
Traitement des demandes



Prise de contact téléphonique et physique

BPM / COM / PO / 08 - 1

Date d'application :
14/09/2021

Degré de confidentialité :
Interne

IV. Annexes

☛ //

V. Références documentaires

A. Règlementation

☛ //

B. Documentation interne / Autres documents

☛ //

HISTORIQUE DES VERSIONS

Lettre de version	Date d'application	Motif de révision
1	14/09/2021	Création du protocole

Rédacteur(s) / Auteur(s)	Vérification Qualité <i>Pour les documents siège</i>	Relecteur(s) <i>Pour les documents siège</i>	Approbateur(s)	Publicateur
Laure POUDEVIGNE Responsable Commercial Régional Nadège TOULLIER Responsable Commercial Régional Date 14/09/2021	Laëticia NIESSI Chargée de la gestion documentaire Date 16/09/2021	Bertrand RENOARD Délégué Commercial Date 14/09/2021	Frédéric NAYROLLES Directeur des ventes Date 14/09/2021	Laëticia NIESSI Chargée de la gestion documentaire Date 16/09/2021