

PROGRAMME DE FORMATION : SECRÉTAIRE MÉDICAL

PRESENTATION DE LA FORMATION

Intitulé : Formation Secrétaire Médical

Objectif principal : Maîtriser l'accueil, la gestion des appels et l'organisation d'un cabinet de santé.

Format : E-learning 100% en ligne (accès 24h/24)

Durée estimée : 6 à 8h selon le rythme de l'apprenant

PUBLIC CIBLÉ ET PRÉREQUIS

- Personnes en reconversion professionnelle vers le secteur de la santé
- Secrétaires souhaitant se spécialiser dans le domaine médical
- Personnes recherchant un métier stable et très demandé
- Débutants souhaitant maîtriser l'organisation d'un cabinet ou secrétariat

Prérequis : Aucun prérequis technique ou médical préalable.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

1. Maîtriser les règles d'accueil téléphonique et la règle des 3 sonneries.
2. Qualifier le degré d'urgence d'un appel sans émettre de conseil médical.
3. Prendre des messages professionnels complets et précis.
4. Gérer le planning des rendez-vous et l'agenda des praticiens.
5. Appliquer les règles de confidentialité et le secret professionnel médical.
6. Adopter une posture rassurante et professionnelle face aux patients.

PROGRAMME DÉTAILLÉ MODULE PAR MODULE

MODULE 1 – L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE ET LA POSTURE PROFESSIONNELLE

- La règle des 3 sonneries et la structure de la décroche
- Le canal para-verbal (ton, rythme, articulation)
- L'attitude empathique et rassurante au téléphone

MODULE 2 – QUALIFICATION DE L'URGENCE ET GESTION DES APPELS

- Distinguer la simple prise de RDV de l'urgence médicale

- Conduite à tenir face à un appel critique (orientation vers le 15 / SAMU)
- Techniques de mise en attente et de reformulation

MODULE 3 – LA PRISE DE MESSAGE PROFESSIONNELLE

- Les 5 éléments indispensables d'une fiche de message
- Éviter les pertes d'informations et les erreurs de suivi
- Gestion du degré d'urgence et des rappels prioritaires

MODULE 4 – ORGANISATION DU CABINET ET SECRET PROFESSIONNEL

- Gestion du planning et optimisation des rendez-vous
- Respect strict de la confidentialité et du secret médical
- Communication écrite et suivi des dossiers patients

MÉTHODES ET MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Cours théoriques scénarisés et fiches pratiques téléchargeables
- Mises en situation réelles et exercices interactifs
- Quiz de validation des connaissances à la fin de chaque module
- Évaluation finale de fin de parcours