

AGIR AVEC COMPASSION



Regarder le client pendant que vous lui parliez



Ecouter attentivement ce qu'elle dit



Imaginer ce que la cliente peut ressentir



Demander la cliente ce qu'elle ressent

BON ACCUEIL ★ BONNE ÉCOUTE ★ BONNE CONFIDENTIALITÉ





LA PROMESSE D'UNE BONNE PRESTATION

Un bon accueil, une bonne écoute, et une bonne confidentialité

EN TANT QU'AGENT DE SANTÉ :

- ▶ Je vous traiterai avec respect et compassion.
- ▶ J'écouterai attentivement vos questions et préoccupations et je vous répondrai au mieux que je pourrai.
- ▶ Je m'engage à taire tout ce qui sera dit lors de la consultation.



EN TANT QUE CLIENTE :

- ▶ Seriez-vous ouverte avec moi au sujet de votre santé ?
- ▶ Allez-vous donner votre avis en utilisant ce jeton pour savoir si j'ai tenu ma promesse ?

