

Optimiser sa communication professionnelle et gérer les patients difficiles - 14h

Réf : GPD

Public visé :

Assistant(e)s dentaires, aides dentaire,
Secrétaires médicales

Horaires : 9h à 12h et de 13h à 17h

Durée : 2 jours

Nombre de stagiaires :

20 personnes maximum

Lieu : Lyon

TARIF : 610€

Petit déjeuner
et déjeuner INCLUS

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Alternance de la théorie et de la pratique, Des jeux de rôles et mises en situation. Un livret est remis à chaque participant

MODALITÉS DE SUIVI ET DISPOSITIF D'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

QCM

Evaluation de la formation par les participants

Remise d'une attestation en fin de formation

OBJECTIFS DE FORMATION

Cerner les enjeux de la communication

Professionaliser l'accueil au cabinet dentaire : accueillir en face à face et au téléphone en respectant les règles de la communication (distance, image...) afin d'offrir un accueil de qualité

Maîtriser les situations difficiles et s'adapter à toutes les typologies patients.

Utiliser les règles de communication verbale, non verbale et para-verbale dans l'exercice de son métier. Gérer les patients et les situations difficiles.

Se positionner dans une relation professionnelle adaptée. S'affirmer face aux exigences des patients. Être plus à l'aise dans son activité

PROGRAMME DE FORMATION JOUR 1 :

- La communication verbale / non verbale et para-verbale
- La communication Interpersonnelle (filtres bruits, perceptions...)
- Les notions d'empathie- congruence et attitudes de Porter
- Les différentes typologies de patients
- Une transmission efficace de l'information dans le cabinet
- Les 7 enjeux du traitement des réclamations
- Consignes de gestion des réclamations des patients
- La prévention du contentieux / les différentes perceptions de l'argent / les résistances psychologiques



**Public visé :**

Assistant(e)s dentaires, aides dentaires,
Secrétaires médicales, auxiliaires
médicaux

Horaires : 9h à 12h30 et de 14h à 17h30

Durée : 2 jours

Nombre de stagiaires :

20 personnes maximum

Lieu : Lyon

TARIF : 610€

**Petit déjeuner
et déjeuner INCLUS**

**MÉTHODES ET MOYENS
PÉDAGOGIQUES**

Alternance de la théorie et de la pratique,
Des jeux de rôles et mises en situation.
Un livret est remis à chaque participant

**MODALITÉS DE SUIVI ET DISPOSITIF
D'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS**

QCM
Evaluation de la formation par les
participants
Remise d'une attestation en fin de
formation

PROGRAMME DE FORMATION JOUR 2 :

- Les notions de l'analyse transactionnelle – Les Etats du Moi
- Réalisation de son EGOGRAMME
- Mises en situation pratique d'accueil
- Les fondamentaux de la gestion de conflits : Sources et enjeux
- La nature du conflit
- La typologie et les mécanismes de conflits
- Les différents types de conflits : interpersonnels, intra-équipes, inter-équipes
- Gestion des conflits et des réclamations
- La gestion de l'agressivité
- Mise en situation, cas pratiques de réclamations patients : grille d'observation
- Identification, composantes et mécanismes du stress (les 3 phases – Alarme- résistance- Burn Out) -le SGA
- Profil psychologique de la personne stressée
- Les techniques de gestion du stress (Copying- Ancrage et exercices de PNL)

ATELIER PROPOSÉS :

L'analyse des personnalités dites « difficiles »

La résolution des conflits en 4 étapes.

Quelle personnalité difficile suis-je pour les autres ?

Exercices en lien avec L'Egogramme

Définition du Stress (théorie de Hans Seyle)

