



Maxime VERDON

Gestion de la relation patient
et organisation du travail



Maxime VERDON

Gestion de la relation patient et organisation du travail

Cette formation est conçue spécifiquement pour les assistantes dentaires afin de vous perfectionner sur la relation patient.

En tant qu'assistante dentaire, vous êtes le premier point de contact avec les patients.

Vous jouez un rôle essentiel dans la création d'une expérience positive et confortable pour eux. Cette formation vise à développer vos compétences en relation patient afin de renforcer la satisfaction des patients et d'améliorer la réputation de votre cabinet dentaire.

Au cours de cette formation, vous apprendrez les meilleures pratiques pour établir une communication efficace avec les patients.

Vous développerez vos compétences en écoute active, en posant les bonnes questions pour comprendre leurs besoins et leurs préoccupations.

PRISE EN CHARGE	DURÉE	OBLIGATION TRIENNALE
OPCO	14 heures	NON

Les objectifs pédagogiques

- Analyser votre relation au temps et ses messages contraignants pour mieux comprendre vos axes de progrès
- Évaluer vos objectifs, projets et valeurs pour les clarifier et les hiérarchiser selon leur importance
- Planifier et estimer les durées de vos activités en prévoyant des marges pour les imprévus
- Sélectionner les outils adaptés à votre fonction pour améliorer la gestion de votre temps et de vos priorités
- Négocier avec les autres sur les attentes et déléguer des tâches motivantes
- Identifier les mécanismes du stress et les facteurs personnels de stress
- Traiter les appels entrants en reformulant les besoins du patient
- Gérer les situations difficiles avec des techniques de communication positives
- Utiliser les techniques de l'accueil physique et / ou téléphonique
- Réaliser un autodiagnostic de vos comportements dans une mise en situation ou en visualisant une situation réelle

Gestion de la relation patient et organisation du travail

(14 heures formation continue)

- 1. Introduction (10 min)**
- 2. Organisation du travail (100 min)**
 - L'importance d'une parfaite organisation
 - L'organisation du travail
 - Optimiser les délais de rendez-vous
 - Gestion des urgences et des priorités
 - Travailler en sérénité
- 3. Gestion du temps (100 min)**
 - Gestion du temps, accueil physique
 - Gestion du temps, accueil téléphonique
 - Gestion de l'administratif
 - Productivité horaire
- 4. Gestion de la relation avec le patient (100 min)**
 - La relation patient
 - Être professionnel
 - Instaurer une relation de confiance avec ses patients
 - Renforcer cette confiance
- 5. Réussir un accueil 5 étoiles (140 min)**
 - Accueil téléphonique
 - Introduction de cas pratiques
 - Cas 1 - Accueil téléphonique : Evaluation de la douleur sans prise de RDV
 - Cas 2 - Accueil téléphonique : Evaluation de la douleur avec prise en charge immédiate
 - Cas 3 - Accueil téléphonique : Urgence dentaire sans prise de RDV
 - Cas 4 - Accueil téléphonique : Urgence dentaire avec patient difficile
 - Accueil physique
 - Cas 1 - Accueil physique
 - Suivi et fidélisation
- 6. Une communication optimale (150 min)**
 - Méthode DISC
 - La communication verbale non-verbale
 - L'écoute active
 - Savoir gérer les conflits
 - Résoudre le problème
- 7. Conclusion (20 min)**



[Cliquez ici pour vous inscrire](#)



Maxime VERDON

Gestion de la relation patient
et organisation du travail



Maxime VERDON

Votre conférencier



Maxime VERDON

Maxime VERDON est formateur indépendant pour les professionnels spécialisés dans la relation client B to B et le management. Depuis plus de 10 ans, il accompagne les chefs d'entreprises et leurs collaborateurs à la mise en place et à l'animation d'une démarche qualité orientée Client. Vous aider à développer vos compétences avec un enjeu majeur l'atteinte de vos objectifs. Sa mission est de vous accompagner afin d'avoir une vision extérieure, de prendre du recul pour discerner ses priorités et d'être challengé pour augmenter ses performances.



Public concerné et matériels nécessaires :

Cette action s'adresse aux chirurgiens-dentistes, diplômés, du débutant au professionnel de santé aguerri. L'accès à la formation nécessite une connexion internet et du matériel informatique tel qu'un ordinateur, tablette ou smartphone.

Aucun pré-requis nécessaire.

Le type d'évaluation pratiqué :

Nous pratiquons à chaque étape de la formation des évaluations :

- Évaluation initiale des connaissances
- Exercices et auto-évaluations, avec correction détaillée après chaque partie.
- Questionnaire final d'évaluation.
- Questionnaire final d'avis sur la formation.

[Cliquez ici pour vous inscrire](#)



Informations pratiques

Janvier 2025

Thème : S03-018 : Exercice libéral dentaire dont gestion des relations de travail - Ecologie au cabinet dentaire

NACPRO : S0320230140010

Organisme DPC N° 9105

- Formation e-learning, vidéos et contenu accessibles en illimité
- Fiches pratiques téléchargeables et certificat validant
- Éligible OPCO
- Période pour suivre la formation : 3 mois
- Groupe privé d'entraide destiné aux inscrits