

PROGRAMME DE FORMATION

CLASSE VIRTUELLE OU PRÉSENTIEL



SAVOIR DIRE, SAVOIR ÉCOUTER : MAÎTRISER LA COMMUNICATION PATIENT EN CABINET DENTAIRE

Et si votre plus grand atout, c'était votre façon de communiquer ?

Dans un cabinet dentaire, **chaque interaction compte**. De l'accueil aux soins, la communication influence la confiance, l'adhésion et la satisfaction du patient.

Cette formation vous donne **les clés pour mieux écouter**, vous faire comprendre et accompagner vos patients.

Apprenez à instaurer un **climat rassurant**, répondre avec clarté et gérer sereinement les situations délicates.



Votre formatrice : Ryme Naoua Baltzer

Responsable Pôle Métier chez Club Santé Premium
Responsable de 2 centres dentaires pendant 4 ans



4 heures



Classe virtuelle
ou Présentiel intra possible



4 et 12 participants



Chirurgien-Dentiste, assistante dentaire
& autres collaborateurs d'un cabinet dentaire

Coût et dispositif de prise en charge :

Tarif Inter Praticien : **400€ TTC** | Tarif Inter Assistant(e) et autres collaborateurs : **240€ TTC**

Tarif Intra pour équipe d'un même cabinet : **Contactez-nous pour un devis personnalisé !**

Prise en charge financière possible OPCO

Contactez-nous pour un devis personnalisé : m.julien@alteri-premium.com

-20%
adhérents
**CLUB SANTÉ
PREMIUM**

Dates des prochaines sessions (au choix) et inscription :

DATE 1 Jeudi 10 septembre 13h30-17h30

DATE 2 Vendredi 6 novembre 9h30-13h30

Vous pouvez vous inscrire par e-mail : m.julien@alteripremium.com ou par téléphone **06.03.49.53.50**

Alteri Premium s'engage à vous faire un retour dans les 48h après votre demande d'inscription.

Vous pouvez vous inscrire jusqu'à **7 jours avant le démarrage** de la formation.

Alteri PREMIUM

Objectifs pédagogiques :

1

Comprendre les enjeux de la communication à chaque étape du parcours patient.

2

Instaurer une relation de confiance avec le patient, dès le premier contact.

3

Maîtriser les techniques d'écoute active, de reformulation et d'identification des freins ou objections du patient.

4

Expliquer un plan de traitement et aborder les aspects financiers avec clarté, pédagogie et sérénité.

Contenu de la formation :

INTRODUCTION

- » Pourquoi la communication est-elle un levier essentiel dans le parcours patient ?
- » Les attentes implicites des patients en cabinet dentaire.

COMMUNICATION EN SALLE D'ATTENTE ET AU FAUTEUIL

- » Observer et écouter activement
- » Repérer les signaux faibles d'inconfort ou de résistance.
- » Techniques de questionnement, reformulation, et validation de la compréhension.

ABORDER LA QUESTION FINANCIÈRE SANS TABOU

- » Parler des devis, du reste à charge et des refus de prise en charge.
- » Distinguer l'information, le conseil et la décision du patient.
- » Gérer les objections sans entrer en confrontation.

ACCUEIL ET PREMIÈRE IMPRESSION

- » Le rôle de l'accueil physique et téléphonique.
- » Savoir rassurer un patient anxieux dès les premiers instants.
- » Posture, voix, regard, disponibilité

EXPLIQUER UN PLAN DE TRAITEMENT SANS JARGON

- » Structurer son discours pour faire comprendre un plan de soins.
- » Éviter la surcharge d'informations et favoriser l'adhésion.

SAVOIR CONCLURE UN ÉCHANGE

- » Comment prendre congé tout en préparant la suite (prochain RDV, information complémentaire, contact).
- » Notions de "dernière impression" et continuité relationnelle.

MÉTHODE D'ÉVALUATION :

- Test de positionnement
- Quiz interactifs
- Certificat de réalisation à l'issue de la formation
- Questionnaire de satisfaction

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Apports théoriques et cas pratiques
- Partages d'expériences et mises en situation
- Supports de formation
- Mise à disposition en ligne de documents

Vous êtes en situation de handicap ?

Nous sommes à votre écoute, si vous êtes en situation de handicap, contactez-nous !