

## **Chris Formation Professionnelle**

6 rue Louis Dubreuil

11100 Narbonne

[chrisformationprofessionnelle@gmail.com](mailto:chrisformationprofessionnelle@gmail.com)

tél : 06 18 62 94 52



## **PROGRAMME : Gestion des conflits**

**Durée :** 1 H 30 en ligne

### **Profils des stagiaires :**

- Assistantes dentaires
- Secrétaires médicales
- Secrétaires dentaires

### **Prérequis :**

Aucun prérequis pour cette formation

### **Contenu de la formation :**

- L'accueil des patients : quelques rappels au téléphone ou en présentiel
- Comprendre l'origine des conflits
- Désamorcer les conflits

### **Organisation de la formation :**

#### **Equipe pédagogique :**

Christine Laffitte, Formatrice et Assistante dentaire

#### **Moyens Pédagogiques et techniques :**

- Documents supports de formation en partage d'écran, power point
- Exposé théorique et questions réponses
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation (pdf)

#### **Dispositif de suivi et d'évaluation des résultats de la formation :**

- Questions orales
- Formulaire d'évaluation de la formation

