

REF : GPD

2 JOURS

Optimiser sa communication et gérer les situations difficiles

Optimisez
votre communication
professionnelle



PETIT DÉJEUNER ET
DÉJEUNER INCLUS

Public visé

Professionnels de santé
Assistant(e)s dentaires
Aides dentaires
Secrétaires médicales

Horaires

9h à 12h et de 13h à 17h

Durée : 14H00

Nombre de stagiaires :

20 personnes maximum par session

Lieux : Lyon / Montpellier / Nice / Lorient / Avignon / Clermont-Ferrand / Rouen / Grenoble / Toulouse

Tarif

610€ POUR 2 JOURS

· Possibilité de prise en charge par les OPCO (pour les entreprises de moins de 11 salariés prise en charge des frais annexes et de salaires)

Modalités

QCM
Évaluation de la formation par les participants
Remise d'une attestation de formation

Méthodes et moyens pédagogiques

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

OBJECTIFS DE FORMATION

- Cerner les **enjeux de la communication**
- Professionnaliser 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 différentes typologies de personnalité
- Une transmission efficace de l'information dans le cabinet
- Consignes de gestion des réclamations des patients
- La prévention du contentieux / les différentes perceptions de l'argent / les résistances psychologiques

JOUR 2

- Les notions de l'analyse transactionnelle – Les Etats du Moi
- Mises en situation pratique d'accueil
- Les fondamentaux de la gestion de conflits : Sources et enjeux
- 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
- Les techniques de gestion du stress

ATELIERS

- L'analyse des personnalités dites « difficiles »
- Les méthodes de résolution des conflits
- Quelle personnalité difficile suis-je pour les autres ?

