

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 ?

