

# Optimisez votre communication professionnelle et gérer les situations difficiles

Réf : GPD

## Public visé :

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

Horaires : 9h à 12h et de 13h à 17h

Durée : 2 jours

Nombre de stagiaires :  
20 personnes maximum

Lieu : Lyon

Petit déjeuner  
et déjeuner INCLUS

Tarif : 610€

- 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)

- Possibilité de prise en charge FIF PL

## MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Alternance de théorie et de pratique  
- Jeux de rôles et mises en situation  
- Un livret est remis à chaque participant

## MODALITÉS DE SUIVI ET DISPOSITIF D'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

QCM

Evaluation de la formation par les participants  
Remise d'une attestation en fin de formation

## 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 notions d'empathie- congruence et attitudes de Porter
- Les différentes typologies de patients
- Une transmission efficace de l'information dans le cabinet
- Les 7 enjeux du traitement des réclamations
- Consignes de gestion des réclamations des patients
- La prévention du contentieux / les différentes perceptions de l'argent / les résistances psychologiques



**Public visé :**

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

**Horaires :** 9h à 12h30 et de 14h à 17h30

**Durée :** 2 jours

**Nombre de stagiaires :**

20 personnes maximum

**Lieu :** Lyon

Petit déjeuner  
et déjeuner **INCLUS**

**Tarif :** 610€

- 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)

- Possibilité de prise en charge FIF PL

**MÉTHODES ET MOYENS  
PÉDAGOGIQUES**

- Alternance de théorie et de pratique  
- Jeux de rôles et mises en situation  
- Un livret est remis à chaque participant

**MODALITÉS DE SUIVI ET DISPOSITIF  
D'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS**  
QCM

Evaluation de la formation par les participants  
Remise d'une attestation en fin de formation

**PROGRAMME DE FORMATION****Jour 2 :**

- Les notions de l'analyse transactionnelle – Les Etats du Moi
- Réalisation de son EGOGRAMME
- Mises en situation pratique d'accueil
- Les fondamentaux de la gestion de conflits : Sources et enjeux
- La nature du conflit
- La typologie et les mécanismes de conflits
- 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
- Identification, composantes et mécanismes du stress (les 3 phases – Alarme-résistance- Burn Out) -le SGA
- Profil psychologique de la personne stressée
- Les techniques de gestion du stress (Copying- Ancrage et exercices de PNL)

**ATELIERS PROPOSÉS**

L'analyse des personnalités dites « difficiles »

La résolution des conflits en 4 étapes.

Quelle personnalité difficile suis-je pour les autres ?

Exercices en lien avec L'Egogramme

Définition du Stress (théorie de Hans Seyle)

