

Relation Patient, Gestion de l'Anxiété & Excellence de la Prise en Charge

Coordinateur/ Coordinatrice de Cabinet

OBJECTIFS

- Élever la **qualité relationnelle du cabinet**
- Développer une **posture de management collaboratif**.
- Développer une **communication rassurante**
- Organiser, coordonner et prioriser les missions pour **améliorer la performance**.
- Structurer un **parcours patient optimisé** (avant / pendant / après soins)
- **Excellence dans l'expérience client**

COMPETENCES ACQUISES

- Maîtriser les **fondamentaux de la relation** patient en environnement médical
- Assumer un rôle de **coordination entre praticien, équipe et patients**
- Comprendre les mécanismes émotionnels liés à la peur dentaire
- **Adapter sa communication** selon les profils patients
- **Structurer un protocole d'accueil et de suivi**
- Développer une **posture proactive et responsable**
- Participer activement à l'**organisation et au management quotidien du cabinet**
- Contribuer à la **cohésion et à la fluidité de l'équipe**
- Comprendre les **enjeux économiques** d'un cabinet dentaire
- Contribuer à la **fidélisation patient**
- Développer une **culture de qualité de service**

ENCADREMENT DE LA FORMATION

Une formation sur mesure

Chaque session est adaptée aux besoins et attentes réels des participants, identifiés en amont.

Pédagogie active

Animation interactive basée sur la pratique : exercices personnalisés permettant une appropriation immédiate

Transfert de compétences

Méthodes variées combinant :

exercices participatifs, mises en situation, feedback individualisé et outils pratiques issus des meilleures pratiques professionnelles

Supports et ressources

Chaque participant reçoit un support complet (papier et numérique) et réalise des travaux pratiques





PUBLIC ET PRÉREQUIS

Assistants dentaires
Secrétaires médicales en cabinet dentaire
Équipes d'accueil en structure dentaire
Pas de prérequis



DURÉE

1 jour soit 7 heures



TARIF

Ce montant est pris en charge par l'organisme de financement de la formation professionnelle compétent, sous réserve d'éligibilité, le cabinet MOTIVENCE Consulting étant un organisme de formation agréé Qualiopi.



LIEUX

Paris, Lyon, Marseille et Aix.
Animation dans des lieux accessibles aux personnes à mobilité réduite



INTERVENANTS

Nos formateurs qualifiés et spécialisés au domaine



PROGRAMME

JOUR 1: Fondamentaux du management en cabinet dentaire – Leadership & performance collective

Module 1 – Comprendre son rôle stratégique (1h)

- Passer d'un rôle exécutant à un rôle structurant
- Comprendre l'impact du management sur la performance du cabinet
- Différence entre gestion et management
- Rôle clé de l'assistante / secrétaire dans l'organisation
- Leadership sans autorité hiérarchique/ Notion d'exemplarité professionnelle

Module 2 – Organisation & Pilotage du Cabinet (1h30)

- Structurer les priorités & l'organisation interne
- Optimiser les flux patients et la coordination interne
- Mise en place de routines efficaces
- Fluidité praticien – assistante – accueil

Module 3 – Communication Managériale (1h)

- Développer une communication claire et structurée
- Prévenir les tensions internes
- Feedback positif et recadrage professionnel
- Négociation interne
- Gestion des malentendus/ Techniques d'écoute active

Module 4 – Gestion des Conflits & Situations Sensibles (1h)

- Désamorcer les tensions
- Maintenir un climat serein
- Identifier les sources de conflits/ Méthode en 4 étapes de résolution

Module 5 – Intelligence Émotionnelle & Gestion du Stress (1h)

- Réguler ses émotions & Stabiliser l'équipe en situation tendue
- Communication en période de stress

Module 6 – Contribuer à la Performance du Cabinet (1h30)

- Comprendre les enjeux économiques: Impact de l'organisation sur le CA
- Participer à l'amélioration continue
- Contribuer activement à la rentabilité
- Développement d'une culture d'excellence
- Fidélisation et image cabinet/ Culture qualité

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Salle en U

Supports pédagogiques sous format papier et numérique pour chaque participant
Mises en situation dans le contexte de l'entreprise
Feedback ascendant personnalisé

Méthode : intensive et participative.

Apports théoriques ciblés

- Études de cas concrets issus du cabinet dentaire
- Échanges entre praticiens
- Outils opérationnels directement transposables

Modalités :

Préparation J-7 (point de situation en amont)

Présentiel 1 jour

Point de situation en fin de journée de formation et recueil des impressions.

Évaluation à chaud en fin de formation, débriefing sur l'écart éventuel, formalisation d'un plan d'actions pour chaque participant.

Restitution de la formation au client

Une attestation de compétence sera remise à chaque stagiaire

