



Formation inter-cabinets - Module de formation - Réf : 4IDC2

RENFORCER L'IMAGE DE VOTRE CABINET

Grâce aux outils du Marketing et à la Qualité de Service

PUBLIC CONCERNÉ

Les Chirurgiens-Dentistes, Orthodontistes, praticiens spécialisés en Implantologie, Parodontologie, Pédiodontie, et tous les membres du cabinet dentaire : Coordinatrices, Réceptionnistes, Secrétaires, Assistant(e)s, etc...

PRE-REQUIS :

- Etre inscrit à un Cycle BGDS, ou avoir déjà suivi un Cycle BGDS

OBJECTIFS

A l'issue de ce module, les participants sauront :

- Mesurer l'importance du marketing et de la Qualité de Service pour la performance du cabinet
- Définir clairement le positionnement du cabinet
- Renforcer l'image du cabinet et développer la qualité perçue par les patients
- Anticiper et dépasser les attentes des patients
- Créer un environnement propice à une expérience positive des patients
- Mettre en œuvre les outils marketing pour valoriser votre savoir-faire et votre équipement
- Maîtriser la e-réputation du cabinet
- Impliquer l'équipe dans les stratégies de service et de marketing

CONTENU DE LA FORMATION

- Le marketing, clé de voûte de la bonne image du cabinet : stratégies, bénéfiques pour le cabinet et sa performance
- Le positionnement marketing du cabinet : diagnostic, choix à opérer pour gagner en visibilité et renommée
- L'image du cabinet : comment se construit-elle ? quels sont les paramètres à prendre en compte ?
- Les 4 dimensions du service
 - Qu'est-ce qu'une excellente Qualité de Service ?
 - Les différents niveaux d'attente du patient en matière de service

- Le marketing opérationnel appliqué au monde dentaire : les outils incontournables
- Le marketing sensoriel ou expérientiel : stratégie et outils clés
 - L'identification des « moments de vérité » dans le parcours du patient : les détails qui font la différence
 - La valorisation de l'équipement technique et technologique du cabinet : outils et supports de communication
 - Les stratégies web à développer et le poids de la e-réputation : site internet, avis google...
 - Les outils et supports pour faire-savoir votre savoir-faire
- L'évaluation continue de la satisfaction patient

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports méthodologiques
- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Études de cas et ateliers
- Suivi pédagogique

Chaque participant aura accès à son matériel pédagogique dans un espace dédié accessible sur notre site internet.

ÉVALUATION

- Auto-positionnement
- Quiz/QCM
- Bilan d'acquisition post formation
- Validation des productions
- Grille d'évaluation finale sur les différents apprentissages

DURÉE / 2 jours

Jour 1 : (9h00 – 12h30 / 14h00 – 17h30)

Jour 2 : (9h00 – 12h30 / 14h00 – 17h30)

RÉSERVATIONS, INSCRIPTIONS, RENSEIGNEMENTS

BGDS

Les Estroublans - 5 rue de Copenhague - BP 20057 - 13742 Vitrolles Cedex
Tél. : 04.42.108.108 - E mail : contact@binhas.com

