

Formation inter-cabinets

Module de formation - Réf : 4IDC4

LES FONDAMENTAUX DU SERVICE PATIENT :

—
**secrets d'une expérience
patient réussie**



PUBLIC CONCERNÉ

Les Chirurgiens-Dentistes, les Orthodontistes et tous les membres du cabinet :
Réceptionnistes, Secrétaires, Aides dentaires, Assistant(e)s dentaires, etc.

PRE-REQUIS :

- Aucun

OBJECTIFS

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

- Maîtriser les 4 dimensions du service
- Construire le circuit patient et identifier les moments stratégiques de la relation patient
- Définir le rôle de chacun dans le circuit patient
- S'appuyer sur des outils pour développer la dimension humaine du service
- Gagner en efficacité relationnelle à chaque étape du circuit patient

CONTENU DE LA FORMATION

Les fondamentaux d'un service patient de qualité

- La qualité de service en dentisterie et en orthodontie
- Les 4 dimensions du service
- Focus sur la dimension humaine et la personnalisation de la relation
- Les 4 lois de la qualité de service
- La dynamique d'amélioration continue

Le circuit patient et ses "moments de vérité": un référentiel commun pour l'équipe

- Les 3 "moments de vérité"
- Les outils au service de l'expérience patient
- L'écoute au coeur de la satisfaction patient

Les secrets d'une expérience patient réussie :

- Le cercle vertueux de la satisfaction
- Les "do" and "don't"
- L'émotion comme facteur de différenciation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

ÉVALUATION

- Auto-positionnement
- Quiz/QCM
- Évaluation des acquis

DURÉE /4h30

14h00 - 17h00 + 1h30 de travail individuel

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

