

## Formation inter-cabinets

Module de formation - Réf : 2CQSD7

# RÉUSSIR LA FIN DES TRAITEMENTS :

Satisfaire, surprendre  
& fidéliser vos patients



### PUBLIC CONCERNÉ

Les Chirurgiens-Dentistes, les Orthodontistes, les autres spécialistes 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 :

- Donner la juste importance à la fin des traitements et en comprendre les enjeux
- Définir le rôle de chaque membre de l'équipe lors de ce moment clé
- Mettre en place une stratégie de fin de traitement et réussir la conférence post traitement
- Inciter les patients à les recommander et à témoigner de leur expérience au sein du cabinet
- Connaître et mettre en place les indicateurs de performance de la relation patient

### CONTENU DE LA FORMATION

- L'expérience patient : définition
- Les enjeux de la fin des traitements : pour le cabinet, pour le patient
- Les rôles de chaque membre de l'équipe
- La définition des patients éligibles à cette stratégie
- La conférence post traitement : méthode et scripts
- Les consignes post traitement : votre rôle de conseil et de prévention

- Le retour d'expérience du patient durant son traitement
- Le recueil des points forts et axes d'amélioration du parcours patient
- L'invitation à la recommandation et au témoignage des patients
- Les indicateurs-clés de performance de la relation patient

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports méthodologiques
- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Suivi pédagogique

### ÉVALUATION

- Auto-positionnement
- Quiz/QCM
- Bilan d'acquisition post formation

### 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

