



Formation inter-cabinets - Module de formation - Réf : 2CDSQ5

GESTION EFFICACE DES ENCAISSEMENTS

PUBLIC CONCERNÉ

Les Réceptionnistes, Secrétaires, Aides dentaires, Assistant(e)s dentaires, etc.

PRE-REQUIS :

- Aucun

OBJECTIFS

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

- Comprendre les enjeux liés aux encaissements
- Maîtriser les grands principes d'une politique d'encaissements efficace
- Informer et communiquer avec les patients
- Préparer, négocier et formaliser l'entente financière
- Gérer les impayés

CONTENU DE LA FORMATION

Les fondamentaux

- Comprendre notre rapport à l'argent
- Démystifier la question des encaissements
- Intégrer les enjeux liés aux encaissements
- Lever les freins liés aux encaissements
- Informer avant de soigner

Étapes et outils-clés :

- Informer les patients : outils, scripts, supports
- Mettre en place l'entente financière
- Préparer, négocier et formaliser l'entente financière
- Gérer les impayés
- Les erreurs à éviter

Situations récurrentes avec les patients : études de cas :

- Définir la marge de négociation dans les situations classiques
- Réussir à aborder les situations particulières
- Gérer les objections des patients
- Faire face aux questions

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports méthodologiques
- Apports théoriques
- Suivi pédagogique

ÉVALUATION

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

DURÉE / 4h en e-learning

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

