Gestion des patients difficiles : Amélioration de l’accueil du public en cabinet dentaire / d’orthodontie

Cette formation permet de renforcer la qualité de l’accueil dans les cabinets dentaires et d’orthodontie en développant une posture assertive et une communication adaptée. Les participant·es apprennent à gérer les situations sensibles, à instaurer une relation de confiance avec les patient·es et à s’adapter aux différents âges et profils. Des mises en situation concrètes favorisent l’appropriation des bons réflexes pour un accueil professionnel et rassurant.

Formateur·rice(s) :

- Laurent Rougier

Objectifs visés

- • Repérer les profils de patients à risque et les mécanismes du stress dentaire pour adapter son accueil dès la prise de rendez-vous.
- • Maîtriser les techniques de communication apaisante pour désamorcer l'agressivité au téléphone comme en salle d'attente.
- • Gérer les situations critiques (retards, urgences non programmées, refus de paiement) en maintenant une posture professionnelle ferme et empathique.
- • Appliquer des protocoles de protection émotionnelle et de transmission d'informations au praticien pour préserver la sérénité du cabinet.

Méthodes d'évaluation

- Jeu de rôle / Simulation
- Serious game
- Cas pratique
- Quiz

Déroulé pédagogique

Journée 1

- Comprendre la psychologie du patient et l'impact de l'accueil • Matin : o Analyse des causes de l'agressivité en cabinet (peur des soins, douleur, contraintes financières). o Identification des différents profils : l'anxieux, l'exigeant, le procédurier et le profiteur.

- pause meridienne
- • Après-midi : o L'accueil non-verbal : posture, regard et aménagement de l'espace comme outils de régulation. o Standard téléphonique : les mots "magiques" et les mots "noirs" pour calmer un patient à distance

Journée 2

- Techniques de communication et désamorçage préventif • Matin : o L’écoute active et la méthode de l'empathie sélective pour désamorcer les tensions naissantes. o Savoir annoncer et justifier le retard du praticien sans déclencher de colère.
- pause meridienne
- • Après-midi : o Atelier pratique : dire "non" à une demande d'urgence injustifiée avec diplomatie mais fermeté. o Simulation de situations quotidiennes : la gestion de l'attente prolongée en salle d'accueil.

Journée 3

- Gérer l'agressivité déclarée et les situations de crise • Matin : o Méthodologie de désescalade verbale : ton de voix, débit de parole et distance de sécurité. o Gestion du conflit en public : comment isoler un patient agressif pour protéger la salle d'attente.
- pause meridienne
- • Après-midi : o Mises en situation réelles : faire face aux insultes ou aux menaces verbales. o Protocoles d'alerte : quand et comment solliciter l'aide du praticien ou de l'équipe.

Journée 4

- Litiges financiers, cas spécifiques et protection de l'équipe • Matin : o Gestion des conflits liés à l'argent : contestation de devis, refus de tiers-payant et impayés. o Le cas de l'orthodontie : gérer les exigences et l'impatience des parents d'adolescents.
- pause meridienne
- • Après-midi : o Techniques de récupération émotionnelle (débriefing) après un épisode de forte tension. o Évaluation finale des acquis (QCM) et construction du plan d'action individuel pour le cabinet.

Informations complémentaires

Durée : 28 heures de formation sur 4 jours

Pré-requis :

- Exercer ou avoir exercé dans un cabinet dentaire / d’orthodontie

Public concerné : Cette formation s’adresse aux personnes en charge de l’accueil de la patientèle en cabinet dentaire / d’orthodontie

Doniforma — Société par actions simplifiée (SAS)
Tél : 06 07 26 77 04 – Mail : contact@tousformateurs.fr
290 Avenue Robespierre — 83130 La Garde France
SIRET : 91175609600028 — Numéro de TVA : FR26911756096
Déclaration d'activité enregistrée sous le n°93830678983 auprès du préfet de région de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur
Ce numéro d'enregistrement ne vaut agrément de l'État