

# Amélioration de l'accueil du public en cabinet dentaire ou 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

### Objectif visé

- A l'issue de cette formation vous serez capable de développer une posture assertive et professionnelle dans l'accueil des patient.e.s, en optimisant la communication et la gestion des interactions à l'accueil et au fauteuil.

### Méthodes d'évaluation

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

## Déroulé pédagogique

### Journée 1

- Enjeux de l'accueil en cabinet d'orthodontie : - Importance de l'accueil dans l'expérience patient - Rôle de l'assistant.e comme interface entre le patient et l'équipe médicale
- Les principes de la posture assertive : - Définition de l'assertivité vs passivité/agressivité - Techniques de communication assertive - Gestion des situations délicates : patient.e.s stressé.e.s, retardataires, mécontent.e.s

- Accueil des patient.e.s au bureau : - L'entrée en contact : sourire, posture, regard, écoute active - L'annonce des délais et gestion des attentes - Exercice pratique : simulations d'accueil en différentes situations
- Pause déjeuner
- Accueil des patients au fauteuil : - Adapter sa posture et son discours selon l'âge des patient.e.s - Annoncer les étapes du soin de manière rassurante - Accompagner les patient.e.s dans sa compréhension du traitement
- Gestion des conflits et des émotions : - Désamorcer un conflit avec assertivité - Adapter son discours à l'état émotionnel des patient.e.s - Mise en situation et retours collectifs
- Conclusion et évaluation : - Synthèse des apprentissages - Partage des expériences - Évaluation des acquis et retour d'expérience

## Informations complémentaires

**Durée** : 7 heures de formation sur 1 jour

**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