

# STAGE

## "ACCUEIL ET COMMUNICATION (PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE)"

<b>Durée</b>	<b>2 Jours (14 Heures)</b>
<b>Public</b>	<b>Personnel des Cabinets Dentaires</b>
<b>Les intervenants</b>	<b>Madame Sabine SEBTI</b>
<b>Frais d'inscription</b>	<b>Chèque de réservation de 200 € <u>restitué</u> en fin de stage.</b>
<b>Financement de la formation</b>	<b>Prise en charge totale des frais de formation par l'OPCA-PL.</b>

<b>PROGRAMME</b>	
J1 – Séance 1	<b>Les bases d'une Bonne Communication</b>
<b>Objectifs spécifiques de la formation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier ses capacités à communiquer</li> <li>- Connaître les règles et enjeux de la communication verbale et non verbale</li> <li>- Instaurer un climat de dialogue confiant et rassurant avec les Patients</li> <li>- Communiquer par téléphone et en face à face dans toutes les situations</li> <li>- Gérer les situations d'urgence</li> </ul>
<b>Objectifs pédagogiques Le participant sera capable de :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Appliquer en situation les fondamentaux de la communication verbale et non verbale</li> <li>- Repérer les occasions de malentendus dans la communication et les minimiser</li> <li>- Comprendre l'autre par-delà ses difficultés d'expression</li> <li>- Pratiquer l'écoute active et empathique</li> <li>- De gérer son stress et s'adapter à toutes les typologies d'attitudes Patients.</li> </ul>

J2 – Séance 2	<b>Accueil physique et téléphonique des patients</b>
<b>Objectifs spécifiques de la formation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se situer au sein de l'équipe, de l'entreprise, et dans le contexte (rôle de l'assistante dentaire)</li> <li>- Communiquer par téléphone en réception et émission d'appel</li> <li>- Accueillir physiquement les patients</li> <li>- Fidéliser</li> </ul>
<b>Objectifs pédagogiques Le participant sera capable de :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Communiquer par téléphone et en face à face en respectant les règles de communication et les limites de sa fonction.</li> <li>- Identifier son rôle et ses compétences spécifiques et les situer dans le travail d'équipe</li> <li>- S'adapter à toutes les typologies patientes en émission ou réception d'appel.</li> <li>- D'utiliser les règles de communication verbale, non verbale et para-verbale dans l'exercice de son métier.</li> <li>- Savoir accueillir en face à face en respectant les règles de la communication (distance, image...) afin d'offrir un accueil de qualité.</li> </ul>

**Pour toutes informations,  
CONTACTEZ HELENE MATHIEU AU 04 78 95 18 01  
Responsable de cette action**