



## COMMUNICATION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE

## Entendre et comprendre

### Pour favoriser l'adhésion au plan de soins

Les professionnels de la santé se sentent souvent embarrassés lorsque vient le temps de trouver la bonne formulation pour transmettre des informations à leurs patients. Des techniques de présentation efficaces permettent au patient d'avoir une compréhension claire des traitements proposés tout en évitant de le décontenancer.

Dans le cours Entendre et comprendre, le formateur amène les membres de l'équipe dentaire à comprendre les préoccupations que vit un patient lors d'une visite chez le dentiste. De l'accueil à la consultation, en passant par la personnalisation des problèmes, le formateur analyse toutes les étapes de la visite. Chaque participant a l'occasion d'expérimenter les principes de base d'une communication efficace. Finalement, le formateur donne de nombreux exemples de présentation de plans de soins et les adapte en fonction des besoins de chaque clinique, à l'image des différents défis en matière de communication auxquels chacune fait face.

### Objectifs visés

À la fin du cours, les participants sont en mesure de :

- ✓ Proposer un accueil adéquat et efficace au patient
- ✓ Reconnaître les besoins du patient
- ✓ Comprendre le concept de « personnalisation des problèmes du patient »
- ✓ Moduler la communication aux différents types d'exams
- ✓ Faire face aux différentes objections
- ✓ Réaliser une consultation concluante

### Informations

**Pour qui :** Toute l'équipe

**Durée :** 2 jours

**Tarifs :**

- 4 900 \$ Pour le dentiste propriétaire et son équipe
- 1 900 \$ Par dentiste de plus et son équipe
- Maximum 7 500 \$

**Lieu :** En clinique ou dans la salle de cours de Gescom Conseils

**Inscription :** [info@gescomconseils.com](mailto:info@gescomconseils.com)

### Présentation du formateur



Dr Pierre Boyer DMD

Parallèlement à ses 26 années comme dentiste propriétaire, Dr Pierre Boyer a approfondi plusieurs méthodes de gestion d'une pratique dentaire lors de formations diversifiées. Fort de plus de 30 ans d'expérience en coaching et en formation, il accompagne les dentistes dans l'amélioration organisationnelle de leur clinique et dans leur processus d'achat-vente. Vulgarisateur accompli, Dr Boyer intervient de manière interactive et dynamique pour amener les différents membres de l'équipe des cliniques dentaires à optimiser au quotidien toutes les facettes de leur travail.