



COMMUNICATION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE

Pourquoi un patient dit-il non ?**Pour comprendre les objections d'un patient**

À la suite de la présentation d'un plan de traitement, plusieurs patients hésitent à s'engager et certains refusent même de commencer les soins. À cet instant critique, les membres de l'équipe se sentent souvent démunis. Savoir quelles sont les préoccupations du patient à ce moment-là, permet de surmonter aisément cette étape.

Le cours Pourquoi un patient dit-il non ? traite des contraintes et des objections qui empêchent le patient d'entreprendre un plan de traitement. Avant de s'engager, le patient doit d'abord sentir qu'il a lui-même été compris. Le premier aspect abordé est donc la compréhension des besoins ressentis et non ressentis. Par la suite, il est important de bien saisir les raisons qui freinent encore le patient. Ces raisons sont : la confiance, l'argent, le temps et la peur. Une fois les dernières barrières reconnues, il est plus facile d'accompagner le patient afin qu'il puisse les franchir.

Objectifs visés

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

- ✓ Savoir comment déterminer les besoins
- ✓ Savoir comment reconnaître les barrières
- ✓ Savoir comment réagir face à chacune des barrières
- ✓ Mener le patient à passer à l'action
- ✓ Juger de la bonne approche à adopter

Informations

Pour qui : Toute l'équipe

Durée : Une demi-journée

Tarifs : 1 500 \$

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

Inscription :auprès de Johanne Lacoste
 johannelacoste@gescomconseils.com
 450 444-0830

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.