



## COMMUNICATION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE

**Un service d'exception!****Pour dépasser les attentes du patient**

Nous savons qu'il n'est pas toujours facile d'œuvrer auprès de la clientèle et il y a des jours où des membres de l'équipe se demandent si tous leurs efforts valent vraiment la peine. Il existe pourtant des moyens pour retrouver la motivation et de faire une réelle différence auprès des patients.

Dans le cours Un service d'exception !, il est question des clés essentielles pour offrir un service de première qualité, que ce soit au téléphone ou en personne. Le formateur rappelle d'abord aux participants l'importance d'exercer leur métier avec passion, pour être en mesure d'offrir un service d'exception. Il aborde ensuite les différentes règles de base d'un accueil et d'un service optimaux. Les participants apprennent à entrer en contact efficacement avec les patients en plus de comprendre ce qui les anime.

**Objectifs visés**

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

- ✓ Mettre en place les règles de base d'un accueil optimal
- ✓ Comprendre l'impact positif du choix des bons mots
- ✓ Mettre en pratique des pistes de solution pour la gestion des clients particuliers
- ✓ Voir à ce que la continuité dans la relation avec le patient soit maintenue d'un département à l'autre
- ✓ Diminuer le nombre de rendez-vous manqués
- ✓ Stimuler la référence sans avoir à fournir trop d'efforts

**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.