

Plan d'accès : Salle Henri Schein -



Henry Schein
81 Rue Beaupuy,
87000 Limoges

FFCD SECRETARIAT

Tél : 05 34 36 40 44 - Email : ffcd.secretariat@gmail.com



Inscriptions Assistantes

Limoges, les 10 et 11 octobre 2011, Atelier Accueil.

Nom :

Nom :

Prénom :

Nom :

Prénom :

Nom :

Prénom :



LIMOGES

Lundi 10 et mardi 11 octobre 2011

Atelier accueil et communication



*Les règles incontournables d'un accueil professionnel
de qualité pour le confort de tous*

ATELIER PRATIQUE ACCUEIL ET COMMUNICATION

PROGRAMME

1ère journée :

- L'accueil au téléphone : les règles du savoir être.
- Le message répondeur.
- L'accueil au fauteuil : comment établir une relation de confiance.
- Le langage verbal et non verbal : la maîtrise des mots et des attitudes.
- Savoir dire non.
- Gérer positivement les situations difficiles : l'adaptation à la typologie du patient.
- Prendre congé.

2ème journée :

- L'accueil à distance : enregistrement de sa voix, de son ton...
- L'accueil en face à face : analyse du non verbal à partir d'exemples visuels.
- La mise en place des messages sur répondeur : les différentes possibilités.
- Le climat de confiance : avant les soins, après les soins, les outils de liaison.
- Les engagements du cabinet et
- l'implication praticien / assistante / patient, qui en découle : la charte du cabinet (réflexions et élaboration), le règlement intérieur, légitimer et motiver par l'explication et la communication.
- Les complexités du métier : définir les urgences, les intégrer dans le carnet de rendez-vous ; dire non : mise en situations, appropriation des techniques avec exemples concrets.

Public Visé

Chirurgiens Dentistes
Assistants Dentaires

Objectifs pédagogiques

- Professionnaliser l'accueil du patient au téléphone, en face à face.
- Gérer les situations et les patients difficiles pour générer un climat de confiance entre le patient, le praticien et l'assistante, au sein du cabinet dentaire.

Intervenantes :

Marie José Aussonne et Dr Isabelle Marceau-Mary

Conditions de la formation

Horaires : 08h45 /17h00

**Lieu : Salle Henry Schein
81 Ter r Beaupuy 87000 LIMOGES**

Tél : 05 55 10 71 90

En plus : ...

- Formation susceptible d'être prise en charge par l'**OPCA PL, dans le cadre du DIF** pour les Assistantes (*vous recevrez la marche à suivre dès l'inscription faite*).
- Formation susceptible d'être prise en charge par le FIF PL pour les praticiens(nes) dans la limite des crédits disponibles.
- Donne droit à **120 crédits CNFCO** pour les praticiens(nes).



.....
Limoges, les 10 et 11 octobre 2011, Atelier Accueil

Bulletin d'inscription **par** praticien à renvoyer accompagné du règlement à
l'ordre de FFCD, au

**FFCD Secrétariat – 2 chemin de la Pépinière - 31270 Villeneuve Tolosane
Tél : 05 34 36 40 44**

<u>Cachet du praticien</u>	<input type="checkbox"/> Praticienne syndiquée SFCD	400.00 €	
	Accompagnée de x assistante(s)	... x 480.00 €	
	Assistante(s) sans la praticienne : x assistante(s)	... x 480.00 €	
<u>E mail :</u>	<input type="checkbox"/> Praticien(ne) non syndiqué(e) SFCD + Cotisation annuelle à FFCD	500.00 €	
	Accompagnée de x assistante(s)	+ 30.00 € ... x 480.00 €	
	Assistante sans le ou la praticienne non syndiquée : x assistante(s) + Cotisation annuelle à FFCD	... x 480.00 € + 30.00 €	
	TOTAL		