



## PROGRAMME

### L'ACCUEIL AU CABINET DENTAIRE

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

#### Intervenantes :

**Isabelle Marceau (chirurgien dentiste)**

**Marie José Aussonne (formatrice en management et développement personnel)**

**Accueil 8h30 Fin de journée 17h30**

**Pause déjeuner : de 12h30 à 13h30**

#### Première journée

##### **Matinée :**

- L'accueil au téléphone : les règles du savoir être.
- Le message répondeur.
- L'accueil au fauteuil : comment établir une relation de confiance.

##### **Après midi :**

- 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.
- Bilan de la journée

#### Deuxième journée

##### **Matinée :**

- Information du patient : rédaction et mise en forme de la charte du cabinet.
- L'accueil du patient au téléphone : connaître sa voix, son timbre, son débit : enregistrement et écoute, commentaires
- Identifier le motif de l'appel : le questionnement

##### **Après midi :**

- Décider de l'action et de l'attitude à adopter : identifier la durée du RV et l'intégrer dans le planning.
- Les cas particuliers : gérer les urgences, dire non...
- Les différents cas rencontrés au quotidien : photos, échanges d'expériences.
- Présenter un devis.