

# La Belle équipe au service du patient : comment améliorer votre qualité de service

Dernière mise à jour : 10/04/2024

**20 juin 2024 | 9h – 17h**

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>Organisme de formation :</b>   | CDF Formations   |
| <b>Formateur :</b>                | Mme Natacha BROUILLET  |
| <b>Lieu :</b>                     | 54 rue Ampère – 75017 Paris                                    |
| <b>Durée de la formation :</b>    | 6 heures - 1 jour  |
| <b>Type de formation :</b>        | Continue   |
| <b>Format de la formation :</b>   | Présentiel   |
| <b>Public visé et prérequis :</b> | Chirurgiens-dentistes et assistants dentaires. Aucun prérequis |
| <b>Prix syndiqué CDF :</b>        | 790 €  |
| <b>Prix non syndiqué CDF :</b>    | 990 €  |
| <b>Prix assistant dentaire :</b>  | 650 €  |
| <b>Prise en charge :</b>          | Autre, FIF-PL, OPCO-EP   |
| <b>Nombre de participants :</b>   | 10 minimum - 50 maximum  |
| <b>Contact :</b>                  | formations@lescdf.fr   |

## INTRODUCTION

Garantir le bien-être et la satisfaction de vos patients, gagner leur fidélité et développer votre patientèle sont vos défis quotidiens. Pour y parvenir, il est indispensable de travailler en permanence la notion de service patient : cela requiert du temps et de la méthodologie.

Que mettez-vous en place dans vos cabinets pour offrir un niveau de service de qualité ?

Qu'entend-on exactement par « service patient », et quelles sont les différentes dimensions du service ?

Comment gagner le cœur de vos patients et leur permettre de vivre une expérience positive et mémorable au cabinet ?

Cette formation vous apportera les outils et méthodes pour créer les conditions d'une « expérience patient » réussie et améliorer encore votre image !

## OBJECTIFS

1. Identifier les 4 dimensions du service.
2. Construire le circuit patient et identifier les moments stratégiques de la relation patient.
3. Définir le rôle de chacun dans le circuit patient.
4. Communiquer de façon efficace à chaque étape du circuit patient.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports méthodologiques.
- Alternance d'apports théoriques et pratiques.
- Étude de cas.



**PROGRAMME****8h45 - 9h00 : Accueil des participants****9h – 12h30****➤ Les fondamentaux d'un service patient de qualité :**

La qualité de service en dentisterie et en orthodontie ;  
Les 4 dimensions du service ;  
Focus sur la dimension humaine et la personnalisation de la relation ;  
Les 4 lois de la qualité de service ;  
La dynamique d'amélioration continue.

12h30 – 13h30 pause déjeuner

**13h30 – 17h****➤ Le circuit patient et ses "moments de vérité": un référentiel commun pour l'équipe :**

Les 3 « moments de vérité » ;  
Les outils au service de l'expérience patient ;  
L'écoute au cœur de la satisfaction patient.

**➤ Les secrets d'une expérience patient réussie :**

Le cercle vertueux de la satisfaction ;  
Les "do" and "don't" ;  
L'émotion comme facteur de différenciation ;  
La méthode VAKOG.

**MÉTHODES D'ÉVALUATION**

Test d'auto-positionnement : Avant la formation, les participants répondront à des questions pour évaluer leur niveau de connaissance sur le sujet. Cela permettra d'adapter le contenu de la formation aux besoins spécifiques des participants et d'assurer un apprentissage optimal.

Questionnaire d'évaluation post formation : À la fin de la formation, les participants rempliront un questionnaire pour mesurer leurs acquis immédiats et identifier les points à améliorer. Les réponses fourniront des informations précieuses pour ajuster et perfectionner les futurs programmes de formation.

Questionnaire de satisfaction : Enfin, les participants seront invités à remplir un questionnaire pour recueillir leurs impressions sur la qualité et la pertinence de la formation. Les retours permettront d'améliorer continuellement nos formations et de répondre au mieux aux attentes des participants.

**MODALITÉS D'INSCRIPTION & DÉLAIS D'ACCÈS**

1 : Inscription et règlement en ligne, via la page de la formation sur notre site.

2 : Une confirmation d'inscription vous est envoyée par courriel à réception du formulaire complété et du règlement.

3 : 15 jours avant la formation, vous recevrez par courriel votre convocation avec tous les éléments pour participer à la session.

4 : Vous recevrez sous 7 jours après vos attestations de présence et de règlement.

- *Délai d'accès : les demandes d'inscription peuvent être envoyées jusqu'à 30 jours avant le début de la formation, en fonction des places disponibles. Pour plus d'informations sur les délais des sessions indiquées « complet », merci de nous contacter.*
- *Pour les conditions d'annulation, vous référer aux Conditions Générales de Vente, téléchargeables sur notre site.*

### FINANCEMENT & PRISE EN CHARGE

**Pour les praticiens libéraux > FIF-PL :** à hauteur de 250 €/jour\* (dans une limite de 2 jours pour une même formation, plafond de 750 €/an). Formation d'une demi-journée : 125 €

- Dossier de prise en charge à réaliser sur l'espace personnel FIF-PL [fifpl.fr](http://fifpl.fr) au maximum 10 jours après le début de la formation.
- Les frais pédagogiques sont à nous régler. Le FIF-PL vous verse le financement à l'issue de la formation, sur présentation de l'attestation de présence et de règlement qui vous sera remise.

\*Formation susceptible d'être prise en charge

**Pour les salariés > OPCO-EP :** selon barème annuel, renseignements sur [www.opcoep.fr](http://www.opcoep.fr)

- Informations utiles :
  - NDA de CDF Formations : 11 75 43379 75
  - Lieu : Organisme de formation
  - Modalité d'exécution : présentiel
  - Intitulé du stage : Le codage des actes au cabinet dentaire : Maîtrisez la CCAM !
  - Dates de début et de fin : 20 juin 2024 à 9h au 20 juin 2024 à 17h
  - Durée en heures par stagiaire : 6 heures
  - Durée en jours par stagiaire : 1 jour
  - *Le montant HT est égal au montant TTC*
  - Vous aurez également besoin de la convention de formation, téléchargeable sur notre site, ainsi que de ce programme.
- Dans le cadre d'un financement DPC, FIF-PL ou OPCO-EP, n'hésitez pas à nous contacter afin que l'on vous accompagne dans vos démarches de prise en charge.
- *Notre tutoriel est disponible en téléchargement sur notre site ; il vous aidera à finaliser vos démarches auprès des organismes financeurs.*

### CDF FORMATIONS, DES FORMATIONS PENSÉES POUR TOUS !

Nous sommes à votre écoute, si vous êtes en situation de handicap, contactez notre Référent Handicap : [formations@lescdf.fr](mailto:formations@lescdf.fr).