



**AB SURGERY**

DENTAL & MEDICAL

www.absurgery.fr

# BIEN PRATIQUER L'ACCUEIL ET LA GESTION DES PATIENTS

Une journée pour permettre l'acquisition d'outils favorisant  
la **communication** et permettre la transmission  
d'une **information de qualité**

## PROGRAMME

### Accueil téléphonique

Impact du premier accueil  
Méthodologie de l'accueil  
Gestion des urgences

### Communication

Ses composantes  
Gestion des urgences  
Attitudes de l'accueil physique et téléphonique  
Gestion de la réclamation

### Accueil physique

Créer un climat et une atmosphère rassurante et agréable  
Gestion du patient connu et nouveau  
Prise en charge du patient

Formation susceptible d'être prise en charge  
par l'**OPCA-PL**

Places limitées à 20 participants

## FORMATRICE

**Stéphanie ONILLON**

Expert en Management  
Opérationnel et Clinique  
Qualification  
d'Assistante en Odontologie

**Tarif : 250 €**

En partenariat avec :

**LABOCAST**  
LA QUALITE SANS FRONTIERES

**abcdent**  
L'INFORMATION CONTINUE EN ODONTOLOGIE

## BULLETIN D'INSCRIPTION

Je souhaite m'inscrire au programme de formation à l'accueil et gestion des patients :

Assistante

Jeudi 14 janvier 2010

Jeudi 4 février 2010

Jeudi 18 mars 2010

Jeudi 1er avril 2010

Jeudi 20 mai 2010

Paris

Nantes

Tours

Lyon

Troyes

Jeudi 10 juin 2010

Jeudi 8 juillet 2010

Jeudi 9 septembre 2010

Jeudi 7 octobre 2010

Jeudi 2 décembre 2010

Strasbourg

Bordeaux

Angoulême

Poitiers

Lille

Bulletin réponse à retourner,  
accompagné du règlement à :

**AB SURGERY**

10, rue de la Paix  
75002 PARIS

**Contact :** Stéphanie ONILLON

Tél : 06 31 94 40 68

contact@absurgery.fr

Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Code Postal \_\_\_\_\_ Ville \_\_\_\_\_

Tél \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_