



FORCE DE VENTE

FORMATION L'EXCELLENCE DU SERVICE PATIENT

CULTIVER L'EXCELLENCE RELATIONNELLE AU CŒUR DE L'EXPÉRIENCE PATIENT

RÉFÉRENCE : BU01037

★★★★★ 4.5/5

VERSION 1 (MÀJ : 23.09.2026)

1. Définition des
besoins2. Évaluation des
connaissances

3. Formation

4. Test et validation
des acquis**À la recherche d'une formation** **L'Excellence du service patient** pour booster vos compétences ?

STAGEUP met à votre disposition toute son expertise technique et pédagogique qui vous permettra d'atteindre vos objectifs.

Que vous soyez une entreprise ou un institutionnel, la formation **L'Excellence du service patient** est assurée par nos formateurs sélectionnés pour leurs compétences reconnues (certification....) et leurs qualités relationnelles.

Quelque soit le niveau des stagiaires, un suivi pédagogique est assuré avant, pendant et après la formation, de manière à constater les acquis et ainsi permettre une mise en œuvre rapide dans un contexte professionnel.

Vous souhaitez organiser votre formation **L'Excellence du service patient** facilement et de manière personnalisée ? Optez pour une solution en intra, ou participez à une de nos sessions collectives (inter), dans la limite des places disponibles.

Participez à la formation **L'Excellence du service patient** à Paris, Lille, Marseille, Lyon, Bordeaux, Toulouse, Strasbourg, Nantes, Montpellier, Rennes, Grenoble, Angers, Clermont-Ferrand, Nancy.

Public

équipe dentaire – accueil, assistantes, praticiens, responsables et fonctions support

Prérequis

Aucun.

Objectifs du stage

La formation **L'Excellence du service patient** a pour objectif de :

- Développer une culture de service 5 étoiles adaptée au domaine dentaire, afin d'améliorer l'expérience patient, la communication et la cohésion d'équipe.

Durée

2 jours

Pédagogie

METHODE PEDAGOGIQUE :

La formation privilégie une approche très opérationnelle :

30 % d'apports et 70 % de pratique.

Elle alterne apports issus des standards de l'hôtellerie haut de gamme, échanges d'expérience, exercices collectifs, études de cas dentaires, jeux de rôle, analyse de situations réelles et construction d'outils propres au cabinet.

L'espacement entre les deux journées constitue un élément important du dispositif : il permet de tester les nouveaux comportements en situation réelle, puis de revenir lors de la deuxième journée sur les résultats et les difficultés rencontrées.

METHODE D'EVALUATION :

Test de niveau (QCM) effectué en début et en fin de formation de manière à mesurer la progression de l'apprenant et de

CONTENU DU PROGRAMME

L'expérience patient ne repose pas uniquement sur la qualité des soins : chaque interaction, chaque attention et chaque échange au sein de l'équipe contribuent à l'image et à la qualité perçue de votre établissement.

Inspirée des codes de l'hôtellerie 5 étoiles et adaptée au domaine dentaire, cette formation vous permettra de développer une culture de l'excellence du service, tout en renforçant la communication et la cohésion au sein de l'équipe.

La formation **L'EXCELLENCE DU SERVICE PATIENT – LES CODES DU 5 ÉTOILES** vous permettra notamment de :

Adopter une communication positive, professionnelle et personnalisée avec les patients,
Développer les réflexes et attitudes d'un service 5 étoiles,
Fluidifier la communication et la transmission des informations en interne,
Renforcer la cohésion et la coopération au sein de l'équipe,
Valoriser l'image de l'établissement à chaque étape du parcours patient,
Gérer avec professionnalisme les situations délicates et les insatisfactions.

PROGRAMME DE FORMATION

JOUR 1 – DÉVELOPPER UNE EXPÉRIENCE PATIENT 5 ÉTOILES

LES CODES DU SERVICE 5 ÉTOILES ADAPTÉS AU DOMAINE DENTAIRE

- ▶ Comprendre les attentes et besoins du patient
- ▶ Identifier les moments clés du parcours patient
- ▶ Développer le sens du détail et l'anticipation
- ▶ Personnaliser la relation et la prise en charge

COMMUNICATION POSITIVE ET POSTURE PROFESSIONNELLE

- ▶ Adopter un langage positif, rassurant et professionnel
- ▶ Développer l'écoute active et l'empathie
- ▶ Maîtriser la communication verbale et non verbale
- ▶ S'adapter aux différents profils et situations

IMAGE ET QUALITÉ DE SERVICE

- ▶ Comprendre l'impact de chaque collaborateur sur l'image du cabinet
- ▶ Assurer une cohérence entre l'image souhaitée et l'expérience vécue
- ▶ Développer une posture d'ambassadeur du cabinet
- ▶ Identifier les comportements associés à un service haut de gamme

MISE EN PRATIQUE

- ▶ Exercices et mises en situation issus du quotidien du cabinet
- ▶ Identification des bonnes pratiques à expérimenter entre les deux journées

JOUR 2 – FAIRE VIVRE L'EXCELLENCE EN ÉQUIPE

RETOUR D'EXPÉRIENCE

- ▶ Partage des situations vécues depuis la première journée
- ▶ Analyse des réussites et des difficultés rencontrées
- ▶ Ajustement des pratiques

COMMUNICATION ET TRANSMISSION DES INFORMATIONS

- ▶ Fluidifier la circulation de l'information au sein de l'équipe
- ▶ Améliorer la coordination entre accueil, assistantes et praticiens
- ▶ Prévenir les incompréhensions et les pertes d'information
- ▶ Assurer une continuité dans la prise en charge du patient

valider ses acquis.

Quizz intermédiaires à l'oral tout au long du parcours.

SANCTION :

Attestation de formation.

Formation théorique et pratique.

**Parler à un conseiller
formation**

📞 01.47.23.79.72

COHÉSION ET ESPRIT D'ÉQUIPE

- ▶ Renforcer la coopération et l'entraide
- ▶ Développer la responsabilité collective
- ▶ Communiquer efficacement dans les situations de tension
- ▶ Comprendre l'impact du fonctionnement de l'équipe sur l'expérience patient

GESTION DES SITUATIONS DÉLICATES

- ▶ Accueillir une insatisfaction avec professionnalisme
- ▶ Gérer les patients stressés, impatients ou mécontents
- ▶ Adopter une communication constructive face aux imprévus
- ▶ Rechercher des solutions tout en préservant la qualité de la relation

ANCRAGE DES BONNES PRATIQUES

- ▶ Définir les attitudes et comportements essentiels d'un service 5 étoiles
- ▶ Harmoniser les pratiques au sein de l'équipe
- ▶ Faire de l'excellence patient une démarche collective et quotidienne

FIN DE FORMATION

- ▶ Conclusions.
- ▶ Test de niveau et correction.
- ▶ Évaluation qualitative.
- ▶ Validation des acquis.
- ▶ Remise de l'attestation de formation.
- ▶ Remise d'un support de cours et documents annexes.

Votre formateur **L'Excellence du service patient**

Des experts à votre service

Fort d'une expérience opérationnelle en projet, votre formateur a été sélectionné par nos services pédagogiques tant pour son expertise que pour ses qualités pédagogiques et sa volonté de transmettre son savoir-faire.

Comment financer la formation **L'Excellence du service patient** ?

OPCO, POLE EMPLOI, CPF...

En tant qu'organisme de formation s'adressant principalement aux professionnels, nous vous conseillons et nous vous accompagnons dans vos démarches pour la prise en charge en tout ou partie de votre formation.

Nos principaux partenaires sont les OPCO tels que par exemple :

- ▶ [opco.ep](https://opco.ep.fr) pour les salariés d'agences d'architecture.
- ▶ [atlas](https://atlas.construction.fr) pour les bureaux d'études et économistes de la construction.
- ▶ [fif.pl](https://fif.pl.fr) pour les dirigeants non salariés en profession libérale.
- ▶ [afdas](https://afdas.fr) pour les salariés d'agences de communication, spectacle, production...

Un chiffrage ainsi que les possibilités de financements selon votre opco vous seront adressés par un de nos conseillers en formation.

Les avantages du **présentiel** :

Déplacement dans vos locaux et partout en France.
La formation peut soit se dérouler dans une pièce dédiée soit dans la pièce principale de votre entreprise si sa configuration le permet.

- ▶ meilleure relationnel avec le formateur.
- ▶ meilleure assiduité.
- ▶ temps de formation concentré sur une période donnée.
- ▶ possibilité de former plusieurs personnes simultanément et de manière plus efficace.

Le présentiel permet également plus de proximité avec le formateur et par conséquent un meilleur relationnel. Les échanges entre les participants sont aussi plus réguliers et plus décontractés.

Formation **L'Excellence du service patient** dans vos locaux ou en ligne

Quel format choisir ?

Ces deux formats de formation offrent chacun leurs intérêts pratiques. Chaque participant ayant ses préférences et ses contraintes en matière d'organisation, nous vous garantissons une formation réussie que ce soit en présentiel ou en distanciel.

Ils nous ont fait confiance pour leur formation :

[Voir un échantillon de quelques clients](#)

Nos formations sont réalisables partout en France, à domicile ou sur le lieu de travail.

Formation Paris, Lyon, Marseille, Lille, Nice, Bordeaux, Toulouse, Montpellier, Strasbourg...

Prise en charge par votre OPCO (Atlas, Opco EP, AKto, Afdas, FIF PL...)

Les avantages du **distanciel** :

Il est important d'être équipé du matériel nécessaire à savoir : poste informatique équipé, connexion internet fibre, webcam, micro et casque audio.

Un lien de réunion type Zoom ou Teams sera fourni aux stagiaires directement par le formateur.

- ▶ possibilité d'espacer les séances.
- ▶ nombre de participants plus limité.
- ▶ réduction des frais de déplacement.

Le distanciel permet aussi de participer depuis n'importe quel endroit, favorisant ainsi une meilleure gestion du temps et des contraintes personnelles. Les interactions peuvent se faire à travers divers outils collaboratifs, rendant les échanges dynamiques et interactifs.



Centre de formation **STAGE'UP**

Siège social : 23 rue Antigna 45000 ORLEANS

Siret : 488 346 610 000 30 APE : 8559A N°Existence : 24 45 02361 45

email : contact@stageup.fr

01 47 23 79 72

