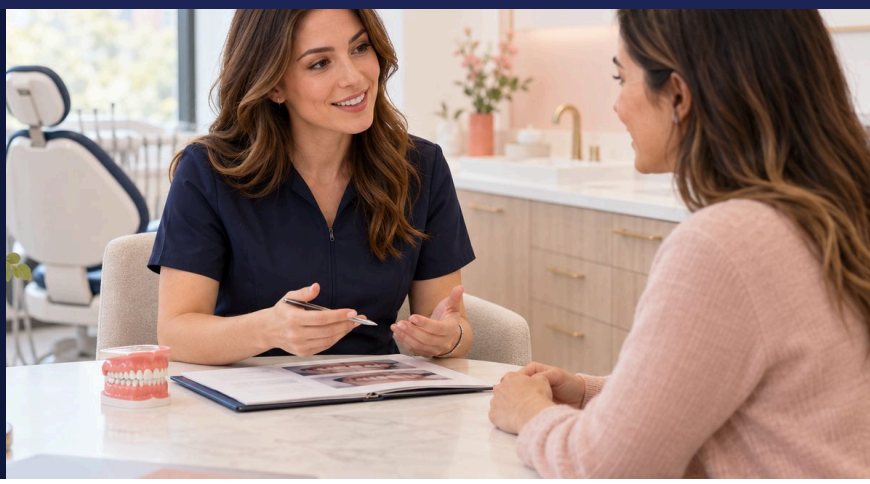
FORMATION ACCRÉDITÉE SOFÉDUC

Coordonnatrice de plan de traitement



La formation qui transforme la présentation d'un plan de traitement en une conversation de confiance — pour que le patient comprenne, accepte et revienne.

L'objectif de la formation

Au terme de la formation, la participante sera en mesure d'assumer le rôle de coordonnatrice de plan de traitement dans une clinique dentaire : accueillir le patient dans sa décision, structurer et présenter un plan de traitement, répondre aux objections avec justesse, conclure l'entente et assurer les suivis qui mènent à l'acceptation et à la fidélisation.

Ce que vous saurez faire à la fin

Définir le rôle de coordonnatrice de plan de traitement et en faire un poste reconnu dans la clinique.

Créer une expérience patient cohérente du premier contact jusqu'à la fin du traitement, à l'aide du modèle CARE.

Reconnaître les différents types de patients et adapter son approche à chacun.

Préparer un plan de traitement : information clinique, options, séquence et portrait financier.

Présenter le plan de traitement de façon structurée, claire et sans pression.

Répondre aux objections — coût, délai, hésitation, besoin d'en parler à quelqu'un — et amener le patient à une décision éclairée.

Conclure l'entente, établir les modalités de paiement et planifier la suite.

Mettre en place les suivis et mesurer ses résultats à l'aide de statistiques simples.

Appliquer les règles d'éthique et de confidentialité propres à ce rôle de confiance.

Exercer un leadership relationnel bienveillant auprès du patient et de l'équipe, avec la méthode C.A.L.M.E.

EN BREF

Code	**CPT**
Format	**En ligne, en cohorte**
Unités	**1,8 UEC**
Attestation	**Attestation de réussite accréditée SOFÉDUC**

Préalables : Aucun diplôme n'est exigé. Une expérience en milieu dentaire est recommandée, mais elle n'est pas obligatoire.

TARIF ET INSCRIPTION

1 296 $ taxes incluses

Payable en 1 ou 4 versements, selon votre préférence.
Carte de crédit, Klarna ou Afterpay.

dentavenir.com/coordonatrice-inscription/

info@dentavenir.com · 514.312.2857

L'ACCOMPAGNEMENT

Une formatrice dédiée répond à vos questions, par le chat interne de la plateforme ou en appel audiovisuel, selon vos besoins. Elle est généralement disponible tous les jours jusqu'à 20 h.

Le programme

1 **Création du poste de coordonnatrice**
- Pourquoi le poste existe et ce qu'il change
- Le mandat et les limites du rôle
- La collaboration avec le dentiste et l'équipe clinique
- L'aménagement de l'espace de rencontre
- Les outils de base de la coordonnatrice

2 **Attention et expérience du patient**
- Le modèle CARE et ses quatre temps
- Les moments de vérité du parcours patient
- L'écoute active et la reformulation
- Le langage non verbal en consultation
- Les irritants fréquents et comment les retirer

3 **Les types de patients et leurs approches**
- Les grands profils de décision
- Le patient anxieux et le patient pressé
- Le patient qui compare les prix
- Le patient accompagné et le patient qui doit consulter un proche
- Adapter son rythme et son vocabulaire

4 **Préparer et structurer une présentation**
- La préparation du dossier avant la rencontre
- La séquence de traitement et les priorités cliniques
- Les options et leurs conséquences
- Le portrait financier : honoraires, couverture, solde
- Le support visuel et les documents remis

5 **La conclusion de la présentation**
- Le moment de conclure et les signaux à lire
- Les objections de coût, de délai et d'hésitation
- Les modalités de paiement et le financement
- L'entente écrite et le consentement
- La planification des rendez-vous à la sortie

6 **Suivis, statistiques et fidélisation**
- La construction d'un système de suivis
- Les plans non acceptés et la relance respectueuse
- Le taux d'acceptation et les autres indicateurs utiles
- La réactivation des patients inactifs
- La fidélisation et le bouche-à-oreille

7 **Éthique, confidentialité et posture**
- La frontière entre informer et poser un diagnostic
- La confidentialité des renseignements de santé
- La pression commerciale et ses limites
- Les situations de conflit d'intérêts
- La posture de confiance au quotidien

8 **Leadership relationnel et influence bienveillante**
- La méthode C.A.L.M.E. et ses cinq temps
- L'influence bienveillante : ce qu'elle est et ce qu'elle n'est pas
- La gestion des désaccords avec l'équipe clinique
- La communication avec le dentiste propriétaire
- Le plan personnel de progression

Admission et évaluation

À qui s'adresse cette formation

Les secrétaires dentaires en poste qui veulent évoluer vers la coordination des plans de traitement.

Les hygiénistes dentaires qui présentent déjà des plans et souhaitent structurer leur approche.

Les assistantes dentaires qui veulent ajouter un rôle administratif et relationnel à leur pratique.

Les coordonnatrices déjà en poste qui cherchent une méthode et des outils éprouvés.

Les gestionnaires et propriétaires de clinique qui veulent implanter le poste dans leur équipe.

Pour obtenir l'attestation

Visionner la totalité des capsules de formation.

Remettre les travaux pratiques demandés à chaque module.

Réussir les quiz de validation avec une note de 70 % ou plus.

Réussir l'évaluation finale avec une note de 70 % ou plus.

Les modalités

Les tentatives aux quiz et à l'évaluation finale sont illimitées.

Les travaux pratiques sont corrigés et commentés par la formatrice.

La participante qui complète le parcours sans se soumettre aux évaluations reçoit une attestation de participation, sans unités.

1 296 $ taxes incluses | Payable en 1 ou 4 versements, selon votre préférence. | **S'inscrire**