

FONDAMENTAUX SECRÉTARIAT MÉDICAL DENTAIRE ET ORTHODONTIE

FORMATION 2024/2025

Gestion du poste et connaissances : tout ce qu'il faut savoir pour devenir secrétaire médicale.

**DURÉE :**

7 heures en E-learning avec accès aux contenus pendant une durée de 1 an. La formation devra être cependant réalisée en 6 semaines (durée pédagogique).

PRÉ-REQUIS :

Pas de pré-requis nécessaire pour accéder à cette formation.

TYPE :

Formation à distance par l'intermédiaire d'une plateforme de E-learning.

LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Maîtriser les compétences fondamentales de l'accueil
- Développer des compétences relationnelles pour gérer les interactions difficiles
- Optimiser l'image et la satisfaction du cabinet médical

APTITUDES ET COMPÉTENCES VISÉES :

- Communication efficace
- Gestion des situations délicates
- Développement du savoir-être professionnel

PROGRAMME DE LA FORMATION

MODULE

1

*Les fondamentaux
de l'accueil
téléphonique*

Dans ce module, nous explorerons les bases essentielles de l'accueil téléphonique professionnel. Nous aborderons les aspects paraverbaux et lexicaux adaptés, ainsi que l'utilisation de scripts efficaces pour structurer les échanges. L'objectif est de fournir aux participants les compétences nécessaires pour offrir un accueil téléphonique de qualité, garantissant une expérience positive pour chaque appelant.

MODULE

2

*L'accueil
téléphonique du
nouveau patient*

Ce module se concentre sur l'accueil spécifique des nouveaux patients. Nous proposerons un protocole adapté pour évaluer leurs besoins dès le premier contact. L'objectif est d'instaurer une relation de confiance dès le départ, offrant ainsi une expérience positive et personnalisée à chaque nouveau patient.

MODULE

3

*La gestion des
appels difficiles*

Dans ce module, nous explorerons les techniques pour gérer les appels délicats avec calme et assurance. Nous mettrons l'accent sur la préparation au pré-décroché téléphonique et l'utilisation de scripts appropriés pour résoudre efficacement les situations tendues. L'objectif est de permettre aux participants de maintenir un haut niveau de professionnalisme, même dans les moments difficiles.

MODULE

4

*Les techniques
d'un accueil
physique réussi*

Ce module présentera les étapes clés pour un accueil physique de qualité. Nous soulignerons l'importance de la check-list dossier patient, du rôle de l'assistante et de la création d'un environnement accueillant. L'objectif est de fournir aux participants les compétences nécessaires pour offrir un accueil chaleureux et professionnel à chaque visiteur, renforçant ainsi l'image positive du cabinet médical.

MODULE

5

*Savoir-être de
l'assistant(e)/se
crétaire*

Dans ce module, nous mettrons en lumière les compétences relationnelles essentielles pour maintenir une interaction positive avec les patients. Nous éviterons les écueils et favoriserons un environnement confortable et rassurant. L'objectif est de développer chez les participants le savoir-être nécessaire pour gérer les situations délicates avec tact et professionnalisme, renforçant ainsi la satisfaction et la fidélité des patients.



LES TARIFS ET FORMULES DE LA FORMATION



FORMULE SOLO → 990 € HT*

1

Accès aux contenus vidéos de votre formation **pendant 1 an.**
Tutorat **illimité** (échange par mail avec réponse sous 24H ouvrées)

FORMULE CLASSIQUE → 1 290 € HT*

2

Accès aux contenus vidéos de votre formation **pendant 1 an.**
Tutorat **illimité** (échange par mail avec réponse sous 24H ouvrées)
4 sessions privées de 30 minutes avec un mentor par téléphone ou visio-conférence

FORMULE PREMIUM → 1 690 € HT*

3

Accès aux contenus vidéos de votre formation **pendant 1 an.**
Tutorat **illimité** (échange par mail avec réponse sous 24H ouvrées)
8 sessions privées de 30 minutes avec un mentor par téléphone ou visio conférence

FORMULE EXCELLENCE → 2 190 € HT*

4

Accès aux contenus vidéos de votre formation **pendant 1 an.**
Tutorat **illimité** (échange par mail avec réponse sous 24H ouvrées)
14 sessions privées de 30 minutes avec un mentor par téléphone ou visio conférence

Vous avez maximum 6 semaines pour terminer la formation



Les cours seront mis à disposition sur une plateforme e-learning accessible à l'apprenant.



L'apprenant va réaliser des activités qui prendront la forme de tests / contrôles ou mise en situation professionnelle.



Une fois la formation finie, les apprenants recevront une attestation de fin de formation par mail.

*** Exonéré de TVA conformément à l'article 261.4.4 du CGI**

MODALITÉS DE PAIEMENT MODALITÉS D'ÉVALUATIONS MÉTHODES MOBILISÉES

MODALITÉS DE PAIEMENT

Ce montant devra être directement réglé via un virement à la SARL ME LEARNING

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

- Formation organisée à distance (F.O.A.D) avec un accompagnement et un suivi pédagogique en distanciel.
- Présence d'une équipe support pour veiller au bon fonctionnement de la plateforme de formation.
- Test de positionnement
- Quizz tout au long de la formation
- Evaluation finale à l'issue de la formation
- Accès à des supports pédagogiques écrits et téléchargeables

MÉTHODES MOBILISÉES

Plateforme e-learning

Supports pédagogiques disponibles sur la plateforme en ligne

Une équipe formée et à votre écoute

Un formateur référent (en fonction de la formule choisie)

MODALITÉ ET ACCÈS

L'inscription se fait directement sur le site www.lecolemoderne.fr

Le stagiaire pourra retrouver les étapes à suivre sur le site du formateur <https://lecolemoderne.fr>.

La session de formation à distance est accessible via les codes d'accès envoyés par mail une fois.

Le stagiaire a accès à une plateforme e-learning sur laquelle sont disponibles les sessions de formation et les support pédagogiques, le jour de la commande.

PUBLIC CONCERNE, LE FORMATEUR, ACCESSIBILITÉ, CONTACT

PUBLIC CONCERNE

- Personne souhaitant acquérir des compétences professionnelles
- Personne travaillant dans le privé ou public
- Demandeur d'emploi

LE FORMATEUR

La formation est assurée par la société ME LEARNING, organisme de formation enregistrée sous le numéro 93060905306 du préfet de région de Provence-Alpes-CôteD'azur, disposant de compétences techniques, professionnelles, pratiques et théoriques.

ACCESSIBILITÉ

Toute personne en situation de handicap peut contacter l'organisme de formation via l'adresse mail support@lecolemoderne.fr afin de connaître les possibilités d'accessibilité de la formation en la matière ou consulter l'annuaire présent sur le site internet dans lequel y sont référencés tous les organismes habilités à l'aiguiller.

CONTACT

- Email : support@lecolemoderne.fr
- Tel : 04.22.48.08.48 (du lundi au vendredi de 10H à 18h)

« Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 93060905306 du préfet de région Provence-Alpes-Côte-D'azur » Société ME LEARNING, société à responsabilité limitée dont le siège social est situé 1870 Route de la Roquette - 06250 Mougins immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Cannes sous le numéro 885 213 033.