

# GÉRER LES PATIENTS/CLIENTS MÉCONTENTES

Assurer la satisfaction du patient/client face aux prestations proposées en anticipant les sources de mécontentement et savoir répondre et faire face aux insatisfactions est une compétence majeure pour tout professionnel libéral car cela garantit la bonne réputation et favorise la bonne publicité ainsi que la fidélisation de ses clients/patients.

## ■ Objectifs de la formation :

Savoir identifier l'origine de l'insatisfaction patient/client  
Apprendre les techniques d'entretien et de communication verbale et non-verbale essentielles à la gestion de conflits  
Savoir se mettre en situation d'écoute et adapter la posture  
Détenir les clés permettant d'assurer la satisfaction patient/client

## ■ Prérequis :

Aucun

## ■ Durée, horaires et lieux :

1 journée soit 7h soit de 9h00-12h30 / 13h30-17h00

Montpellier (34) / Nîmes (30)

## ■ Moyens pédagogiques et méthodes utilisées :

Formation action : méthode active et participative ; ludopédagogie ; fiches pratiques ; Apports théoriques

## ■ Public :

Professionnels Libéraux et leurs salariés

■ **Contenu de la formation :**

Matin (9h – 12h30) :

**I. Repérer les sources de l'insatisfaction clients/patients et savoir adopter la posture adaptée**

**ETUDE DE CAS :**

Savoir repérer l'origine du mécontentement patient/client et identifier les éléments de comportements facilitateurs et « de blocage »

Apprendre à repérer les facteurs générateurs d'insatisfaction, identifier les éléments de son comportement

**MISE EN SITUATION :**

Apprendre à gérer son affectif face à l'insatisfaction patient/client et développer une attitude de « médiation »

Apprendre des techniques simples de communication verbale

Après-midi (13h30 – 17h) :

**II. Savoir prévenir et anticiper l'insatisfaction patient/client**

**MISE EN SITUATION :**

Assurer un entretien de recueil des besoins clients/patients

Concevoir ses outils d'analyse de la demande, du besoin des attentes patients/clients

■ **Modalités d'évaluation :**

A la fin de chaque journée, un questionnaire à choix multiple individuel permet de vérifier l'acquisition correcte des compétences ainsi que les mini jeux de rôles et mises en application réalisées tout au long de la journée.

■ **Intervenant :**

Coralie Chaillol et/ou Cécile Devalland, Psychologue du travail – Dirigeantes associées – SARL EMOTIONS

**RENSEIGNEMENTS &  
INSCRIPTIONS**

ORIFF-PL LR

Maison des Professions Libérales

285 rue Alfred Nobel

34000 MONTPELLIER

Téléphone : 04 67 69 75 14

Mail : [formation@oriffplr.com](mailto:formation@oriffplr.com)



@oriffplr



N° Déclaration : 91 34 07 285 34