



## COMMUNICATION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE

## Coordonnatrice de plans de soins (Québec)

Pour enrichir la rencontre avec le patient et favoriser l'acceptation de son plan de soins

Avec l'arrivée du poste de coordonnatrice de plans de soins, les cliniques bénéficient d'un contact personnalisé avec la clientèle et les patients se sentent mieux accompagnés. Mais comment structurer les rencontres pour les rendre pleinement efficaces?

Le contenu du cours Coordonnatrice de plans de soins permet de mettre en place plusieurs stratégies afin de créer un climat qui facilite la communication avec le patient. Les participantes maîtriseront toutes les étapes de la prise en charge du patient. Non seulement elles sauront faire de la rencontre avec le patient un moment remarquable, mais apprendront à se préparer à le recevoir et à faire le suivi pour que tous les traitements soient prodigués. À la fin de la formation, elles pourront élaborer des plans de soins en fonction des objectifs personnels de chaque patient.

L'approche est personnalisée en fonction de la réalité de chaque clinique, de façon à ce que toutes profitent au maximum de l'application des principes enseignés. Avec de nouveaux outils, chaque participante pourra alors devenir «toute qu'une» coordonnatrice de plans de soins!

### Objectifs visés

À la fin du cours, les participantes sont en mesure de :

- ✓ Définir le rôle de la coordonnatrice de plans de soins
- ✓ Créer une expérience nouveau patient exceptionnelle de l'appel téléphonique au suivi
- ✓ Organiser une rencontre efficace avec le dentiste pour l'élaboration du plan de soins
- ✓ Préparer et présenter le plan à l'aide d'une présentation PowerPoint
- ✓ Connaître les types de personnalités et utiliser ces principes de façon simple
- ✓ Reconnaître les signes non verbaux
- ✓ Faire face aux objections
- ✓ Générer un flot de nouveaux patients par le marketing
- ✓ Évaluer statistiquement le rendement des présentations

### Informations

**Pour qui :** Les coordonnatrices de plans de soins

**Durée :** 4 séances d'une journée (9 h à 17 h)

**Tarifs :** 1 999 \$ + taxes

**Lieu :** Henry Schein Québec,  
4355 rue Jean-Marchand, suite 103,  
Québec (Québec) G0C 0N2

**Inscription :** Auprès de Johanne Lacoste  
johanne.lacoste@gescomconseils.com  
450 444-0630

En collaboration avec

 HENRY SCHEIN® 



COMMUNICATION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE

## Coordonnatrice de plans de soins (Québec)

Pour enrichir la rencontre avec le patient et favoriser l'acceptation de son plan de soins

### Début à l'automne 2025

26 septembre 2025 – 17 octobre 2025 – 7 novembre 2025 – 28 novembre 2025

Une subvention provenant de Services Québec pourrait vous être accordée.  
Gescom Conseils se fera un plaisir de vous soutenir dans vos démarches.  
Pour plus d'informations : Johanne Lacoste | [johannelacoste@gescomconseils.com](mailto:johannelacoste@gescomconseils.com) | 450 444-0830

### Présentation de la formatrice



Karine Galipeau H.D.

Karine Galipeau a gradué en hygiène dentaire au Collège de Maisonneuve en 2002 et a travaillé comme hygiéniste pendant plus de 10 ans. Parallèlement, elle a suivi plusieurs formations en gestion et est maintenant gestionnaire depuis plus de 5 ans. Ayant des aptitudes organisationnelles, elle a développé il y a quelques années des techniques de présentation de plans de soins et les a instaurées dans la clinique où elle travaille. Avec la collaboration de Gescom Conseils, elle contribue à mettre au premier plan la fonction de coordonnatrice de plans de soins au sein du milieu dentaire.