

# Jacynthe Dupras



## Parler d'argent avec un patient : tact, efficacité... empathie!

### OBJECTIFS

À la fin de cette présentation, les participants seront en mesure de :

- Expliquer les difficultés communicationnelles relatives aux questions financières, particulièrement dans le service client/patient
- Identifier des stratégies simples visant à faciliter les interactions
- Optimiser et harmoniser ce type de communication délicate, afin de renforcer le lien d'affaires, au lieu de le fragiliser

### MISE EN CONTEXTE

Dans plusieurs entreprises de services, les conversations en lien avec l'argent font partie du quotidien. Il s'agit là d'un grand défi pour bien des professionnels, car il est bien connu que les interactions impliquant l'argent sont souvent source d'incompréhension, de mécontentement et même de conflits! Lorsqu'on comprend mieux les enjeux liés à ce phénomène, on peut davantage développer l'art de se vendre, et de proposer nos services, tout en permettant au client ou au patient de mieux percevoir la valeur qui lui est offerte. Cette présentation vise donc à offrir aux participants une meilleure clarté sur cette question et des compétences communicationnelles lui permettant d'agir au mieux dans de telles situations.



Jacynthe Dupras est pharmacienne, spécialiste en information médicale et communication en santé, conférencière, formatrice et consultante. Ses sujets de passion et d'expertise touchent la gestion de la santé, y compris celle du stress, de même que la collaboration, le travail d'équipe, le leadership, la communication et le service à la clientèle.

[jacynthedupras.com](http://jacynthedupras.com)  
819 345-6035