



ISSAM EL COUITRO

Expert en Gestion Relation Patient

Formateur en Neurosciences

Appliquées au Secteur Médical

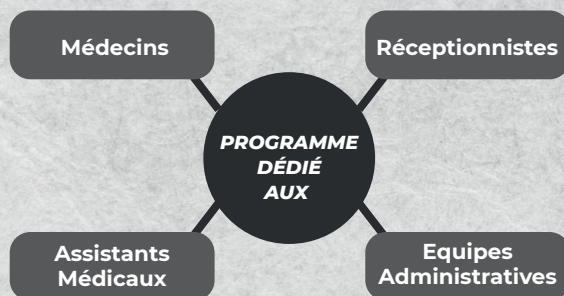
Avec plus de **13 ans d'expérience** en gestion de la relation client et accompagnement des équipes professionnelles, spécialisé dans la formation des établissements de santé souhaitant améliorer la qualité de la relation-patient et la performance des équipes.

OBJECTIFS

Améliorer la
Qualité de la
Relation Patient

Renforcer la
performance
des équipes

Améliorer la
Qualité et l'efficacité
des services de santé



SECTEURS MÉDICAUX ACCOMPAGNÉS



CABINETS
MÉDICAUX



CLINIQUES



CENTRES
DE DIALYSES



PHARMACIES
ET PARA



LABORATOIRES
MÉDICAUX



CENTRES
DENTAIRES

TYPE DE FORMATION

Formation sur mesure
selon les besoins
spécifiques



Ticket de participation
à une formation
organisée



MASTERCLASS
(formation courte
par thématique
précise)



Abonnement
mensuel et suivi
des équipes



1

Formation en Gestion de la Relation Patient & Soft Skills

Formation pratique basée sur des situations réelles de terrain permettant de développer :

- Une qualité d'accueil professionnelle et empathique
- Une meilleure communication avec les patients et leurs familles
- L'intelligence émotionnelle des équipes
- La fidélisation des patients
- La gestion des plaintes et situations délicates
- L'amélioration de l'image de l'établissement médical

2

Formation en Neurosciences Appliquées au Secteur Médical

Formation innovante permettant aux équipes médicales de comprendre :

- Le fonctionnement du cerveau des patients et des professionnels de santé
- Le langage corporel en consultation et à l'accueil
- La communication interpersonnelle au sein des équipes
- La gestion du stress et du burnout
- La gestion des patients difficiles (plus de 15 types)
- Les techniques favorisant la confiance et l'adhésion du patient

MEDICENTERS PERFORMANCE

Consulting, Coaching & Formation



www.medicentersperformance.com

✉ icoutro@gmail.com ☎ +212 6 48 86 24 19

“Ayez tendance à côtoyer la performance”



MEDICENTERS PERFORMANCE

Consulting, Coaching & Formation

Dr benjebra ghalil Cabinet dentaire

Merci beaucoup si Issam pour la formation que vous avez réalisée avec mon équipe au cabinet. J'ai beaucoup apprécié votre manière de travailler, vous avez été à l'écoute des besoins de l'équipe et vous avez pris le temps de comprendre notre fonctionnement. Mes assistantes étaient très satisfaites de la formation et des échanges pendant la séance. Elles ont trouvé les conseils utiles et applicables dans le travail quotidien. Merci aussi pour vos conseils et pour votre confiance. Merci encore pour votre accompagnement et pour le travail sérieux que vous avez fait avec nous. **Au plaisir de vous revoir le plus tôt possible.**



Directeur du Centre Al Hayat des maladies des reins et de dialyse - Tanger

Merci bcp à Mr Issam pour son coaching réalisé au sein de notre structure médicale pour notre personnel paramédical et administratif, mr Issam est bosseur, sérieux et humain bien apprécié par notre équipe. **Je vous recommande vivement**



Loubna responsable dans la pharmacie Place du maroc (15 d'expérience dans le domaine)

سلام الله عليكم كوتش عصام
بداي الأمر كل الاحترام والتقدير لشخصكم، لما تملكونه من ملكات
تجعل منكم متميزاً في مجالكم، اسلوب لبق وبسيط، ابتسامه هادئة
ودائمة، انفعالات مدروسة في أغلب الأحيان، والاهم ثقافة واسعة
ومعلومات هائلة ومهمة في هذا المجال.
قد تكون عندي انطباع جيد منذ الحصة الأولى جعلني متحمسة لهذه
التجربة، وكأنك وجدت المفتاح للدخول الى عقولنا، فربط كل الاشياء
التي نعيشها حتى تفاصيلها الصغيرة بالله، وكيف نجعل من طموحاتنا
وتطورنا في الحياة سواء العملية أو الخاصة وسيلة لتحسين علاقتنا
مع الله كهدف أساسي يتركز حوله باقي أهدافنا في الحياة.
على المستوى العملي ما زلت انتظر من هذه التجربة الكثير، حيث أنه
لمست التغير في رؤيتي للأشياء وان ما كنت أقوم به بشكل عفوي
كأنعكاس لمبادئ وتربيتي واخلاقي لابد أن يكون مدروس ومخطط له
بمعنى أن نجد استراتيجية تجعلنا نستغل هذه المقومات التي نمتلكها
مفيدة ونافعة في مجال عملنا وأن ما نفكر به ينعكس بشكل من
الأشكال على المحيطين بنا.
كنقطة أخيرة أنا ممتنة جداً للدكتور ولكم طبعاً لجعلنا نعيش هذه
التجربة ونستكشف أنفسنا من جديد، وكأننا نعيد تغليف كتاب قديم
قديم بغلاف عصري جذاب يواكب متطلبات الوقت.



Propriétaire et gérant de beauty para club Mr rachid khaliha

Nous remercions Mr Issam pour la formation et le coaching qu'il a réalisés au sein de notre parapharmacie Beauty Club Para. Cette expérience a été très enrichissante pour notre équipe. Grâce à ses conseils et à ses méthodes, nous avons pu améliorer la communication entre les membres de l'équipe ainsi que la qualité de notre relation avec nos clients. Ce fut un moment très utile et motivant pour toute l'équipe. Nous recommandons vivement son accompagnement à toute entreprise souhaitant développer le travail d'équipe et améliorer son service client. **Merci encore pour votre professionnalisme.**



Dr yahya ferrougui cabinet dentaire

Mon assistante et moi avons eu le plaisir de suivre la formation avec Mr Issam sur la relation patient et l'expérience au cabinet dentaire. C'était une formation très enrichissante qui nous a permis de prendre un peu de recul sur notre manière d'accueillir et de communiquer avec les patients et de mieux comprendre les différentes personnalités que l'on peut rencontrer au cabinet. Nous avons particulièrement apprécié le coté concret de la formation avec des conseils simples et applicables au quotidien. Cela nous motive encore plus à continuer d'améliorer l'expérience de nos patients **Nous avons hate de suivre les prochains modules.**



Dr Zakaria Essadani Propriétaire du laboratoire A Plus

La formation de coaching réalisée par Mr Issam a eu un impact significatif sur notre laboratoire. Grâce à ses outils et techniques, nos employés ont développé une meilleure communication entre eux et avec nos clients. J'ai remarqué une amélioration notable de l'environnement de travail, favorisant une atmosphère sereine et collaborative. **Je le recommande vivement à toute organisation souhaitant améliorer ses relations internes et son service client.**



Nos Référence:



www.medicentersperformance.com

✉ icouitro@gmail.com ☎ +212 6 48 86 24 19

“Ayez tendance à côtoyer la performance”

