



CHRONIQUE

Edmond BINHAS - contact@binhas.com

Soignez votre accueil téléphonique

« Quel est votre nombre de nouveaux patients par mois ? » À cette question, la plupart des chirurgiens-dentistes répondent de manière très imprécise. Or il s'agit, à mes yeux, d'un indicateur essentiel de la vitalité de votre cabinet. Tout nouveau patient rend tangible la qualité des soins et du service que vous offrez. On ne devient pas patient d'un cabinet dentaire par hasard ! Les nouveaux patients sont souvent des patients adressés au cabinet, aussi toute l'équipe doit se montrer à la hauteur de la confiance qui est accordée au cabinet. Généralement, le nouveau patient contacte votre cabinet par téléphone. Or cette phase de contact est

meilleur ambassadeur. En quelques mots, l'accueil téléphonique ne doit souffrir aucune concession. Dès le recrutement des assistantes ou secrétaires des cabinets dentaires, je vous conseille de ne jamais transiger sur le point suivant : le sourire. Le sourire s'entend au téléphone : ce n'est pas un cliché ! Loin de là : lors d'un sourire, il y a une détente musculaire qui entraîne un relâchement des muscles du larynx, permettant ainsi une meilleure vibration des cordes vocales. Aussi, notre voix est bien plus mélodieuse. Essayez d'avoir une voix agréable lorsque vous ne souriez pas ou que vous êtes en colère ! C'est impossible. Par ailleurs, un appel téléphonique ne doit pas être considéré comme un dérangement. Bien au contraire, il vous offre l'opportunité de faire preuve de professionnalisme. Changez de regard vis-à-vis du téléphone. Il est vrai que l'accueil téléphonique est le plus souvent délégué aux assistantes et aux secrétaires. Or il est difficile de savoir ce qui est dit quand vous êtes au fauteuil. C'est pourquoi je recommande l'usage d'une fiche d'appel téléphonique. Il s'agit d'un canevas très précis de toutes les informations nécessaires au bon déroulement de l'entretien au téléphone avec un nouveau patient. Écoutez réellement votre patient. Intéressez-vous sincèrement à lui. En effet, il peut vous livrer des informations qui seront capitales dans la gestion des futurs rendez-vous. Cet appel vous permet de nouer un contact immédiatement positif avec les patients, et cela est un élément clé de la relation de confiance que vous établissez avec eux. Le patient doit se sentir dans un cabinet où règne une vraie cohésion d'équipe. Or, et c'était l'objet de ma question initiale, ce sont les nouveaux patients (et plus spécifiquement leur nombre) qui seront un révélateur de l'état de santé du cabinet dentaire. Soyez-y très attentifs et restez vigilants car, dans ce domaine, rien n'est jamais acquis, même en cas de de pléthore actuelle de patients. ■

Le nombre de nouveaux patients est révélateur de l'état de santé du cabinet dentaire

sous-estimée par les praticiens. En effet, le patient évalue de façon plus ou moins consciente le professionnalisme de votre assistante. Il se fera une représentation plus ou moins justifiée du degré général de professionnalisme du cabinet.

Vous n'aurez jamais l'occasion de faire une « deuxième première » bonne impression. Tout se joue dès la sonnerie du téléphone : un temps de sonnerie trop long avant le décrochage, une ligne sans cesse occupée, un répondeur au message peu clair ou inintelligible, un praticien qui décroche lui-même, une assistante essoufflée, ou expéditive, etc. Ce type de situations auxquelles le nouveau patient peut être confronté, a un impact immédiatement négatif. C'est pourquoi la meilleure improvisation est celle qui a été le mieux préparée ! Chaque appel peut être celui d'un nouveau patient potentiel, et tout patient du cabinet dentaire doit être fidélisé, car il est notre

Edmond Binhas, chirurgien-dentiste DSO, est le fondateur du Groupe Edmond Binhas, spécialisé dans l'organisation et la gestion globale de cabinets