

Comment transformer vos patients en «messagers» ?

par Edmond Binhas

Les patients extrêmement satisfaits sont une réelle opportunité pour vous ! En effet, un patient satisfait risque souvent de ne vous adresser aucun patient !!!!! En effet, à ces yeux, il est normal que vous le traitiez le mieux possible (surtout, avec la perception qu'il a du montant de vos honoraires.) C'est pourquoi, il faut savoir qu'un patient ne vous recommandera que s'il a vécu une expérience très, très positive dans votre cabinet.

Bien évidemment, en tant que praticien soucieux de la qualité des traitements, vous aimeriez qu'ils parlent positivement de vous, aussi bien à leurs amis, qu'à leurs praticiens.

Cependant, ce n'est qu'en dépassant les attentes de vos patients, en les surprenant, en leur offrant encore plus que ce à quoi ils pouvaient espérer lors de leur visite chez vous, que vous augmenterez encore les chances pour qu'ils vous adressent de nouveaux patients. C'est ainsi seulement ils vous adresseront encore plus de Patients (directement ou par l'intermédiaire de leur omnipraticien). Ces patients peuvent devenir de véritables « messagers. » Comment cela ?

L'idée est de mettre en place de véritables stratégies de communication envers les Chirurgiens-dentistes par l'intermédiaire de leurs patients. Pour cela, deux étapes sont à respecter scrupuleusement :

Première étape

Par exemple, rappelez à chaque patient la chance qu'il a d'être soigné par son dentiste. Vous pouvez com-

plimenter le chirurgien dentiste dans différents domaines :

- Il se peut qu'il reçoive ses patients dans un cabinet high-tech équipé des derniers matériels ultra performants permettant de réaliser les traitements les plus sophistiqués.
- Il peut proposer à ses patients un niveau de service élevé, avec un accueil personnalisé et chaleureux.
- Il peut travailler dans des conditions d'hygiène irréprochable, avec du matériel stérilisé sous sachet, un stérilisateur dernier cri.....
- Il peut avoir un relationnel hors du commun, une approche patient rassurante.
- Il peut proposer un programme de motivation à l'hygiène bucco-dentaire qui est unique et tellement efficace....

Toutes les occasions de complimenter le chirurgien-dentiste doivent être saisies .

Ayez un regard positif inconditionnel sur vos correspondants .

Le simple fait de les observer avec un regard positif, est le fondement d'une relation de confiance qui est entrain de s'instaurer.



Tous les praticiens ont des qualités : il vous appartient de savoir les repérer .

Essayez, entraînez-vous ! En effet, les praticiens peuvent avoir de très nombreuses qualités si l'on cesse (comme le font assez souvent les orthodontistes) de les considérer sous le seul angle de leurs défauts !!

Allez à la pêche aux informations !

Et pour cela : sachez écouter !! Et sachez observer !!!

Deuxième étape

Ceci est un point sur lequel je me permets d'insister : vous vous devez d'encourager vos patients à retourner poursuivre leurs soins chez leur Chirurgien-dentiste.

Votre rôle, à mes yeux, est en effet de les y motiver fortement! (Je sais bien que vous pensez déjà le faire)

Et bien sûr (là réside toute la subtilité), faites en sorte que le chirurgien-dentiste sache que c'est vous qui avez incité leurs patients à poursuivre leurs soins chez eux.

Vous devez faire passer le message comme quoi vous pensez que tel omnipratricien est excellent, et que ses patients ont bien de la chance de l'avoir ! Mais nombre d'orthodontistes préfèrent en parler directement avec les omnipratriciens.

Or, selon vous quel est le message le plus percutant ?

Celui que vous adressez directement au praticien ou celui que lui adressent de nombreux patients tout au long de l'année et en insistant sur le fait que vous pensez que c'est un excellent professionnel ?

Ces messages indirects transmis par les patients ont un pouvoir impressionnant .En effet, ils agissent à différents niveaux :

Premier niveau

En confirmant au patient qu'il a fait un bon choix en optant pour tel ou

tel omnipratricien, vous renforcez la confiance qu'il a en lui, mais aussi celle qu'il a en vous : il est véritablement rassuré. Puisqu'il vous fait confiance, il sera à même d'être à l'écoute de tous les bons conseils que vous lui donnerez concernant sa santé dentaire.

Second niveau

Dès que les omnipratriciens comprennent que vous contribuez à leur bonne réputation, ils vont beaucoup vous apprécier.

Vous l'avez- compris, en agissant ainsi vous doublez voire tripler le niveau de confiance que l'omnipratricien a en vous !!!

Vous avez contribué à l'acceptation des plans traitements qu'il va proposer, puisque vous avez psychologiquement préparé le patient à réaliser les traitements dont il a besoin.

Tous les traitements peuvent alors être envisagés : extractions, endodontie, parodontologie, prothèses, etc. L'omnipratricien devient ainsi plus productif grâce à vous.

Résultat : vous avez gagné un ami pour toujours !!

Si en outre, votre patient fait passer le message à son praticien qu'il a compris qu'il est un des rares dentistes à pouvoir réaliser tel type de traitement, alors vous atteignez un niveau de confiance inespéré avec cet omnipratricien.

Par principe, tout patient doit être considéré comme « un messenger potentiel. »

Cependant, nous ne pouvons nous contenter d'une telle stratégie, car elle dépend trop du patient, et nous ne pouvons pas tout contrôler.

Aussi, un mois après leur traitement, les patients doivent recevoir un courrier les invitant à rendre visite à leur omnipratricien.

Le plus important n'est pas d'envoyer cette lettre au patient, mais que l'omnipratricien en soit informé. Aussi, nous suggérons de lui en adresser une copie !

Or la plupart du temps même si les orthodontistes adressent une lettre aux omnipratriciens, c'est pour annoncer la fin du traitement. Il y a une énorme différence entre : envoyer une lettre au praticien pour lui dire que le traitement orthodontique est terminé, et une lettre pour montrer que l'on souhaite travailler en équipe (puisque l'on recommande au patient de retourner le voir) !

Cette lettre a un énorme pouvoir: elle montre à quel point vous faites le maximum pour encourager le patient à retourner chez leur praticien. Ceci est extrêmement valorisant pour ce dernier.

En conclusion, les stratégies vis-à-vis de vos correspondants sont multiples . combinées les unes aux autres elles sont infaillibles :

Si vous montrez à un correspondant omnipratricien que vous appréciez son travail, et que vous traitez les patients qu'il vous adresse avec plaisir, alors vous constaterez que cet omnipratricien deviendra un correspondant exclusif !

Pourquoi enverrait-il ses patients ailleurs ??

Alors, à vous de jouer !

PLAN D'ACTION

Dites à vos patients des choses positives sur leur omnipratricien. Dites à chacun de vos patients de poursuivre les traitements nécessaires chez leur chirurgien-dentiste, ou de programmer chez lui des visites de contrôle régulières. Envoyer à vos correspondants une copie de la lettre que vous adressez aux patients afin qu'ils rendent visite à leur omnipratricien.