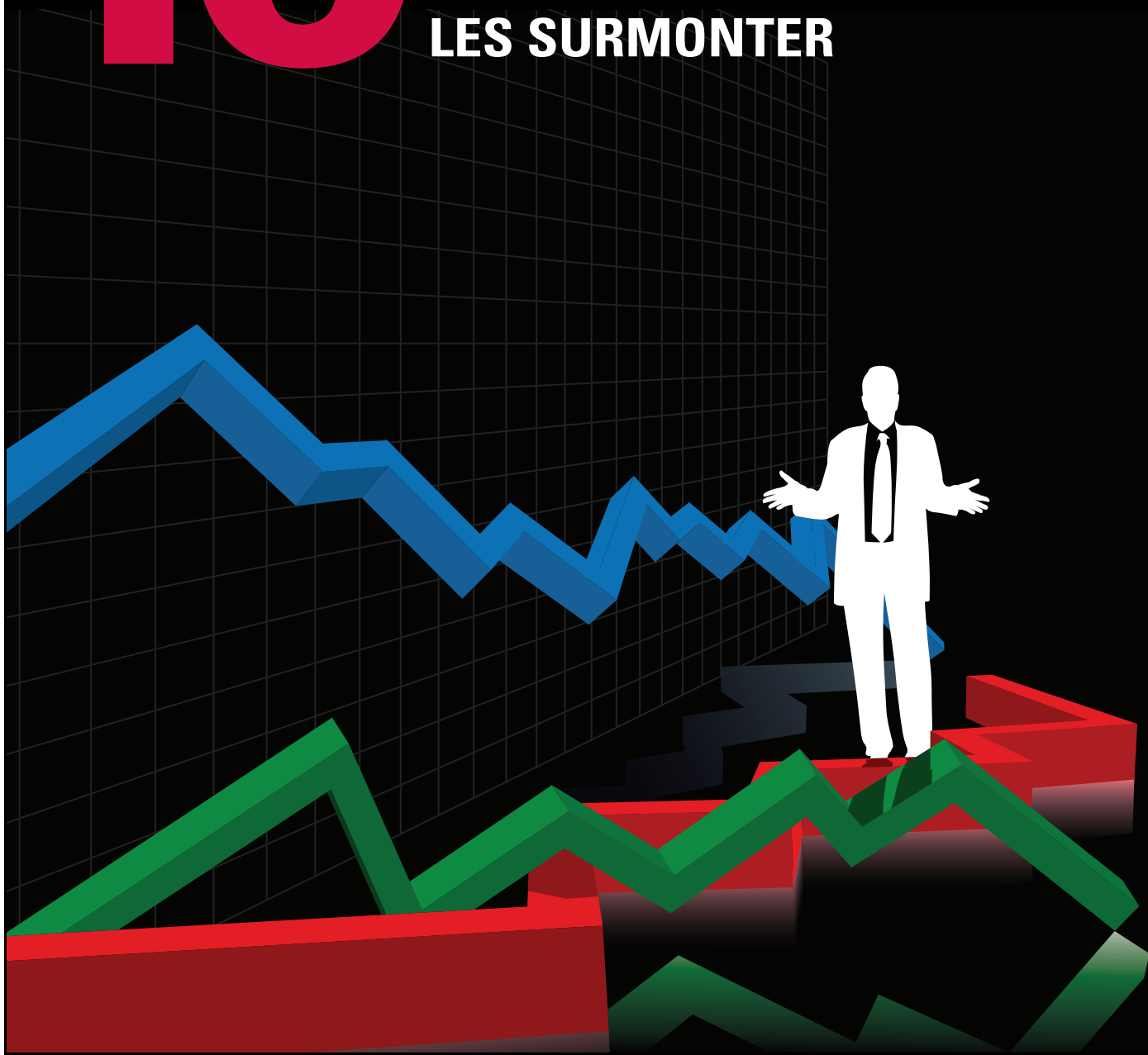


GESTION **GLOBALE DE CABINET**®

# LES **10** PLUS GRANDES FRUSTRATIONS DES PRATICIENS ET COMMENT LES SURMONTER



GROUPE  
EDMOND  
BINHAS

TRAVAILLEZ MIEUX, VIVEZ PLUS

# LES 10 plus grandes frustrations des praticiens et comment les surmonter

Les chirurgiens-dentistes ont beau aimer leur travail, ils rencontrent au fil des ans de nombreuses frustrations qui risquent d'aboutir à une véritable démotivation. Ce phénomène est accentué en période de grande turbulence et d'incertitude. Que ces difficultés soient importantes ou minimes, elles ont systématiquement un impact négatif sur le cabinet et sur le praticien !

Vous-même avez sûrement rencontré l'une des dix frustrations énumérées ci-contre. Rassurez-vous, vous n'êtes pas le seul. De nombreux cabinets sont confrontés aux mêmes problèmes. Mais gardez à l'esprit que pour chaque frustration nous avons des solutions pour rendre votre équipe plus productive, votre cabinet plus efficace et votre vie plus agréable.

## Dr Edmond Binhas

Président & Fondateur  
du Groupe Edmond Binhas.



Copyright 2011 - Groupe Edmond Binhas - Tous droits réservés

Voici les frustrations les plus fréquentes auxquelles les praticiens et leurs équipes font face et quelques suggestions pour mieux les gérer :

- 1 Une production qui stagne ou n'augmente pas au même rythme que les dépenses :** Là non plus, vous n'êtes pas seul. Une majorité des cabinets à travers le pays (y compris ceux qui regorgent de patients) n'ont pas connu de croissance financière au cours des deux dernières années. Ceux qui ont pu se développer avaient mis en place de bons systèmes de gestion et de communication pour résister à une conjoncture économique difficile, des contraintes administratives de plus en plus lourdes et un accroissement des dépenses fixes. Souvenez-vous que la stagnation de la production signifie baisse du pouvoir d'achat pour vous.
- 2 Des patients en retard.** Lorsque cela se produit, les praticiens et leurs équipes ressentent un grand stress. Toutefois, beaucoup de solutions peuvent éliminer ce phénomène. Etudiez les temps de traitement pour vous assurer que le temps prévu pour chaque séance est exact. Utilisez des scripts efficaces pour faire en sorte que les patients se présentent à l'heure pour leur rendez-vous. Etablissez des règles claires concernant la ponctualité et formez votre assistante à ces règles. Enfin, soyez vous-même, autant que possible, à l'heure.
- 3 Les patients absents à leur rendez-vous et/ou qui annulent à la dernière minute.** Ce sont des variantes aggravées du point précédent. Les deux coûtent très cher au cabinet. Cela est d'autant plus vrai si vous souhaitez travailler moins ou avez peu d'heures de présence au cabinet. Assurez-vous d'avoir un bon système de gestion de carnet de rendez-vous en place. Formez votre assistante à l'aide de scripts. Pour les cas retors, envoyez aux patients un rappel deux semaines à l'avance et confirmez leurs rendez-vous 48h avant. Demandez aux patients tous leurs numéros de téléphone (ligne fixe, travail et portable).
- 4 Une diminution des acceptations de traitement.** Cela peut concerner le nombre de traitements mais aussi le montant total des traitements présentés. Si c'est le cas, il est essentiel que vous compreniez pourquoi. Si les patients refusent un traitement pour des raisons financières, offrez de nouvelles options de paiement. Par exemple, de plus en plus de patients acceptent d'avoir recours au crédit pour réaliser leurs traitements. Sans le proposer vous-même, bien entendu, incitez-les à se renseigner auprès de leur banque. S'ils déclinent le traitement pour des raisons non-financières, avez-vous fait votre maximum pour ajouter de la valeur à ce traitement ? Vérifiez vos scripts et procédures de présentation des traitements pour être sûr qu'ils sont parfaits. L'objectif que nous fixons aux cabinets avec lesquels travaille le Groupe Edmond Binhas est de 90% d'acceptation (bien entendu ce taux concerne les cabinets qui présentent aussi les traitements avec une partie à charge importante pour le patient).

- 5** **Acceptez la pression des compagnies d'assurance et des mutuelles de santé.** Aujourd'hui, malgré les inconvénients, il faut de plus en plus accepter l'idée, désormais, que les compagnies d'assurance – et les soucis qui vont avec – font et feront de plus en plus partie du paysage pour la plupart des cabinets dentaires. C'est pourquoi, faites en sorte que votre cabinet soit considéré, dans ce domaine, comme une ressource pour les patients. Eduquez tous vos patients (actuels et nouveaux) sur les facteurs clés de leur complémentaire santé. Proposez-leurs des comparaisons avec d'autres compagnies d'assurance que vous connaissez. Cette approche démontrera à vos patients que vous cherchez à les aider à réaliser leurs traitements.
- 6** **L'absence de temps pour les formations.** La formation est un processus continu. Les compétences requises l'année dernière doivent être réactualisées et améliorées cette année. Les équipes ayant reçues des formations sur les systèmes organisationnels spécifiques à leurs cabinets sont plus efficaces, subissent moins de stress et continuent de croître. Les chirurgiens-dentistes qui investissent dans la formation appropriée du personnel pourront prospérer dans l'économie actuelle... et dans toute autre d'ailleurs, c'est-à-dire quelle que soit la situation économique.
- 7** **Des patients non conciliants.** Prenez l'habitude d'utiliser des scripts qui permettent d'ajouter de la valeur à votre cabinet. Utilisez le concept d'éducation thérapeutique pour aider les patients à comprendre, grâce à vos recommandations, les avantages d'une santé bucco-dentaire optimale. Des patients en meilleure santé sont toujours des patients heureux. D'autre part, face à certains patients irrespectueux ou agressifs, n'hésitez pas à vous en séparer...
- 8** **Une diminution des encaissements de vos honoraires.** Plutôt que de facturer vos patients et d'attendre le paiement, encaissez d'abord le montant à leur charge le plus tôt dans leurs rendez-vous. Mais attention, ne soyez pas trop rigide. Une entente financière appropriée peut, bien entendu, être proposée. Mais le cabinet ne doit pas non plus devenir une banque... Le juste compromis n'est pas toujours facile. Faites vos demandes de remboursement en ligne pour ce qui concerne le montant à la charge des complémentaires de santé. Déposez vos réclamations rapidement auprès de celles-ci en cas de retard de paiement (de plus en plus fréquent) de leur part. Votre assistante doit être très précise dans les montants dus, les dates et les numéros de dossier. Le Groupe Edmond Binhas recommande pour les encaissements d'honoraires un objectif de 98%.
- 9** **Pas de cohésion d'équipe.** Convivialité n'est pas familiarité : telle est la devise du Groupe Edmond Binhas en termes de management. Toutes les personnes de l'équipe n'ont pas l'obligation d'être les meilleurs amis du monde. Toutefois, chacun doit traiter ses collègues avec respect et courtoisie pour créer un environnement où les patients, l'assistante et le praticien se sentent à l'aise et heureux. Le chirurgien-dentiste doit être clair : les ragots et le manque de respect ne seront pas tolérés. Une bonne cohésion d'équipe est critique pour le succès d'un cabinet dentaire.
- 10** **La mauvaise publicité faite à la profession.** Les médias, la sécurité sociale, l'Etat et certains patients consommateurs accusent toute la profession d'être des nantis, uniquement intéressée par l'argent. Ne vous laissez pas influencer. Soyez encore plus professionnel. Répondez sans agressivité aux questions des patients à ce sujet. Préparez des arguments précis et documentés. Insistez sur la qualité des traitements, votre formation continue et les investissements faits pour protéger leur santé.

## ASTUCE BONUS POUR LE PRATICIEN

**L'insatisfaction professionnelle** – Peu importe l'âge du praticien, beaucoup estiment qu'ils devraient avoir de meilleurs résultats pour les efforts fournis. Si la croissance continue du cabinet semble être un objectif difficile à atteindre, demandez-nous le Diagnostic de Cabinet en 9 Points que nous proposons aux chirurgiens-dentistes. Cela vous donne une évaluation objective des points forts et des faiblesses de votre cabinet ainsi que des solutions recommandées.

**Visitez notre site internet [www.binhas.com](http://www.binhas.com) pour découvrir notre gamme de solutions pratiques, dont des conseils, des produits pédagogiques et nos livres blancs.**

# CONNAISSANCES. EXPÉRIENCE. SOLUTIONS.



## PROGRAMME DE " GESTION GLOBALE DE CABINET® "

### ✔ Consulting management

Le Groupe Edmond Binhas vous fournit des systèmes hautement performants pour augmenter votre production, standardiser les opérations et réduire considérablement le niveau de stress au sein du cabinet. Notre programme de Gestion Globale de Cabinet® - Management vous permet de profiter du cabinet dont vous avez toujours rêvé et d'assurer sa pérennité sur le long terme.

### ✔ Consulting marketing

Grâce aux stratégies innovantes du Groupe Edmond Binhas en marketing, votre cabinet peut facilement bénéficier d'un plus grand nombre de patients adressés et augmenter votre production exponentielle. Nos clients font constamment l'expérience d'une nouvelle croissance au sein de leur cabinet grâce à notre programme Gestion Globale de Cabinet® - Marketing.

### ✔ Executive Coaching

C'est le programme le plus personnalisé du Groupe Edmond Binhas. Il a été développé pour les praticiens qui souhaitent maîtriser de nouvelles compétences, surmonter les obstacles et bénéficier d'une meilleure qualité de vie. Nos clients parviennent à atteindre tous ces objectifs et bien plus encore grâce à notre programme Gestion Globale de Cabinet® - Executive coaching !

### ✔ Séminaires et formations

En tant qu'orateur le plus dynamique en dentisterie, le Dr Edmond Binhas propose des idées et stratégies avant-gardistes et infaillibles que les praticiens peuvent appliquer facilement dans leur cabinet.

### ✔ Produits pédagogiques

Les livres, brochures et documents téléchargeables du Groupe Edmond Binhas sont un must ! Ces produits exclusifs procurent aux praticiens des informations capitales pour améliorer leurs compétences en leadership, former leur équipe et mieux communiquer avec leurs patients.