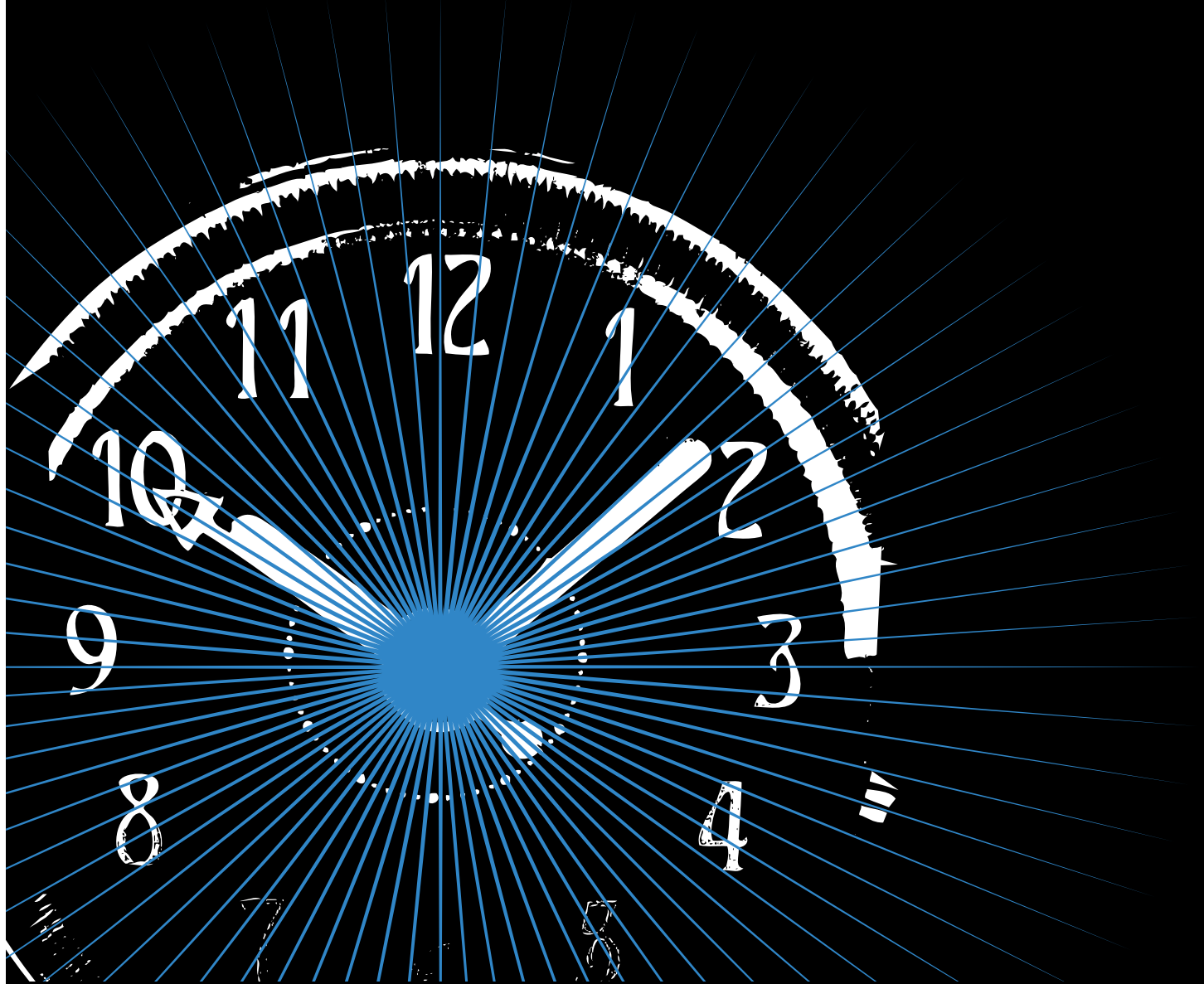


GESTION **GLOBALE DE CABINET**®

# 10 ASTUCES POUR MIEUX GÉRER VOS RENDEZ-VOUS MANQUÉS



GROUPE  
EDMOND  
BINHAS

TRAVAILLEZ MIEUX, VIVEZ PLUS

# 10 trucs et astuces pour mieux gérer vos rendez-vous manqués

Avec la récente crise économique, nous sommes aujourd'hui confrontés à des difficultés encore inconnues à ce jour. Et, nous devons faire face à de nouveaux problèmes, jamais rencontrés auparavant.

En tant que Président-fondateur du Groupe Edmond Binhas, ma mission est de vous aider à assurer la pérennité à long terme de votre cabinet grâce à nos programmes de « Gestion Globale de Cabinet® ». Et ceci, indépendamment de la situation économique.

A cette fin, je me propose de vous offrir ces 10 astuces pour vous accompagner dans cette recherche de la pérennité.

## Dr Edmond Binhas

Président & Fondateur  
du Groupe Edmond Binhas.



En ces temps difficiles, aucun cabinet dentaire ne peut se permettre un surplus de rendez-vous manqués. Pour que votre cabinet fonctionne bien, il est critique que vous gériez votre carnet de rendez-vous de façon efficace. Cela signifie ne pas avoir de plages horaires vides dans votre agenda. Dans ce sens, votre équipe doit être entraînée à dissuader vos patients de ne pas manquer leurs rendez-vous. Avec une formation appropriée, votre équipe sera plus apte à y parvenir.

Ainsi, pour savoir comment gérer efficacement les rendez-vous manqués et/ou annulés à la dernière minute, je vous recommande de suivre les conseils suivants :

- 1 Donnez aux patients une bonne raison de garder leurs rendez-vous.** Bon nombre de patients sont tentés d'annuler leurs rendez-vous s'ils n'y voient aucune conséquence négative. C'est pourquoi, si vous prévenez vos patients des conséquences possibles, il y a de fortes chances qu'ils réfléchissent à deux fois avant de les annuler. Par exemple, quand un patient appelle pour annuler son rendez-vous, pour le moins, montrez lui que cela n'est pas facile. Ou que cela pose un problème d'organisation au cabinet. Évitez que l'assistante réponde : *"oh, ce n'est pas grave"*. Vous verrez que sa volonté d'annuler disparaît presque instantanément. En effet, il devrait y voir alors une conséquence négative pour lui-même.
- 2 Si un patient doit vraiment annuler son rendez-vous, arrangez-vous pour reporter ce rendez-vous à plus tard au lieu de simplement lui redonner un rendez-vous rapide.** Le rôle de votre assistante consiste à rééduquer continuellement vos patients. Valorisez toujours le temps que vous aviez prévu pour le traitement. Bien entendu, cette approche ne fonctionne pas avec tous les patients. Il est vrai que certains ont besoin que l'on insiste encore et toujours sur ce point. Le premier rendez-vous manqué marque le départ du processus de rééducation. Il faut bien reconnaître que certains patients sont absolument incorrigibles. Dans ces cas extrêmes, il ne faut pas hésiter à savoir s'en séparer.
- 3 Répétez au patient combien son rendez-vous est important.** Aucun rendez-vous n'est inutile, même le plus court. Vos patients doivent comprendre que chaque rendez-vous à une grande importance. Bien sûr, changer le comportement des patients prend du temps. C'est pourquoi, vous devez répéter à vos patients, à tout moment, que les traitements dentaires sont d'une importance majeure pour eux. Votre assistante doit leur faire comprendre, avec politesse, qu'annuler un rendez-vous à la dernière minute n'est pas un comportement que votre cabinet peut accepter.
- 4 Informez vos patients que vous appliquez des frais pour tous rendez-vous manqués.** Cependant, la subtilité est de ne pas faire payer ces frais à la première infraction. Les patients qui ne se présentent pas à leurs rendez-vous représentent un gros problème pour tous les cabinets dentaires. Malheureusement, vous ne pouvez alors pas faire grand-chose pour rattraper ce manque-à-gagner. Faire payer des frais dans ces situations doit être l'étape finale pour lutter contre ce genre de comportement. Pour la plupart des patients, une simple information sur cet inconvénient financier suffit pour que leurs rendez-vous deviennent une priorité.

- 5 Informez le patient qui souhaite annuler son rendez-vous qu'aucun autre rendez-vous n'est disponible avant plusieurs semaines.** Le but ici est clair : rendre l'annulation de rendez-vous très gênante pour le patient. Il est essentiel pour le bon fonctionnement de votre cabinet que le patient comprenne qu'en annulant son rendez-vous, il devra attendre des semaines avant d'en obtenir un autre. Rendez cette situation incommode pour le patient et non pour votre cabinet. Pour la plupart d'entre eux, ce sera un motif suffisant pour qu'ils conservent leurs rendez-vous.
- 6 Demandez à votre assistante de vous prévenir quand un patient se décommande.** Surtout si le patient ne prend pas d'autre rendez-vous. Il est en effet important que vous ayez accès à ce genre d'information pour ensuite vous organiser différemment. Malheureusement, les rendez-vous annulés à la dernière minute nuisent généralement plus au cabinet qu'aux patients. Cependant, très souvent, l'annulation du rendez-vous aura un impact direct sur la qualité du traitement. Le rôle de l'assistante est de bien faire comprendre cela au patient. Vous devez donc savoir qui a annulé son rendez-vous et pourquoi afin de déterminer les prochaines étapes.
- 7 Contrôlez les patients qui annulent souvent leurs rendez-vous.** Ne laissez surtout pas un petit nombre de patients perturber votre emploi du temps. En effet, ces personnes génèrent des pertes financières sèches pour le cabinet. Cela peut vous paraître exagéré de dire cela. Mais, en réalité, la facture s'élève très rapidement. Aussi, afin d'éradiquer définitivement ce problème, appliquez des règles simples et claires concernant les rendez-vous manqués. Ces règles s'appliquent à tous les patients, même ceux de longue date.
- 8 Demandez à votre assistante d'utiliser votre nom le plus souvent possible au cours de ses conversations avec les patients.** Cela renforce la valeur du traitement que vous recommandez. En effet, il est important que vos patients entendent le plus souvent possible des phrases comme « *Dr Dupont pense qu'il est très important que nous... etc. etc.* ». Dans l'ensemble, en tant que chirurgiens-dentistes, vous jouissez d'une très bonne réputation envers vos patients. Par conséquent, pourquoi ne pas tirer parti de cette réputation pour mettre en place un carnet de rendez-vous plus efficace ?
- 9 Répétez les scripts Groupe Edmond Binhas afin de mieux gérer les patients qui souhaitent annuler leurs rendez-vous.** Cela signifie scripts, script, scripts. En fait, je passe beaucoup de temps avec nos clients à souligner les nombreux avantages des scripts. Ces derniers permettent de créer une atmosphère positive et agréable. Ils permettent à votre cabinet de donner des informations cohérentes et précises aux patients. Ils ont un autre but : aider votre équipe à être plus rigoureuse et expliquer clairement à vos patients leur responsabilité. Donc, de ne pas annuler leurs rendez-vous.
- 10 Soyez ferme sur le fond, plus souple sur la forme.** Ne pas se présenter à un rendez-vous sans avoir à payer de pénalités est de nature à dévaluer vos services. Vos cartons de rendez-vous doivent clairement stipuler que « *en cas d'annulation de votre rendez-vous, merci de nous contacter 48 heures à l'avance.* »  
Par ailleurs, selon le volume d'activité du cabinet, la phrase suivante pourrait être ajoutée : « *Au-delà, des frais d'annulation pourraient être appliqués* ». Quand vous donnez rendez-vous aux patients, encerclez en rouge devant eux cette mention.

**Fixez-vous dès à présent l'objectif de réduire vos rendez-vous manqués ou annulés à la dernière minute. Appelez le Groupe Edmond Binhas si vous avez des questions ou préoccupations à ce sujet.**

**Notre équipe de consultants est là pour vous aider à assurer la pérennité de votre cabinet !**

**CRÉEZ**  
**VOTRE CABINET IDÉAL**  
**GRÂCE AU PROGRAMME DE**  
**GESTION GLOBALE DE CABINET®**  
**DU GROUPE EDMOND BINHAS**



Nous nous engageons à vous aider à développer votre cabinet, que la conjoncture économique soit favorable ou non. Chaque praticien a le potentiel de transformer son cabinet et d'anticiper les résultats suivants :

- Une augmentation continue de sa production
- Une augmentation des recettes du cabinet
- Recevoir un plus grand nombre de patients adressés
- Un environnement de travail plus agréable, et un niveau de stress considérablement réduit
- Une grande satisfaction professionnelle
- Atteindre l'indépendance financière bien plus tôt que prévu

Les praticiens qui parviennent à développer leur cabinet ont mis en place des systèmes efficaces de gestion et de marketing leur permettant de se surpasser. Aujourd'hui, vous ne pouvez plus vous permettre de rester en arrière et d'attendre que les choses se passent. Vous devez agir maintenant pour faire la différence ! Pour en apprendre plus sur les méthodes et programmes de consulting du Groupe Edmond Binhas, visitez notre site internet [www.binhas.com](http://www.binhas.com) ou appelez-nous au 04 42 108 108.

---

**“Les cabinets les plus pérennes sont ceux qui saisissent les opportunités qui s’offrent à eux. Ne manquez pas la vôtre !”**

---



Dr Edmond Binhas  
*Président & Fondateur du Groupe Edmond Binhas.*