

GESTION **GLOBALE DE CABINET**®

10 ASTUCES POUR RÉDUIRE SON STRESS ET AMÉLIORER SES COMPÉTENCES EN LEADERSHIP



GROUPE
EDMOND
BINHAS

TRAVAILLEZ MIEUX, VIVEZ PLUS

10 astuces pour réduire son stress et améliorer ses compétences en leadership

Dans notre bulletin précédent, nous avons établi comment augmenter la production des cabinets dentaires.

Toutefois, cet objectif peut être difficile à atteindre si les patients ne se sentent pas à l'aise et décident de refuser un traitement. La conjoncture économique actuelle rend ce problème d'autant plus important.

Voici donc mes dix conseils pour accroître votre production, maintenir la croissance de votre cabinet et avoir une pratique plus heureuse.

Au Groupe Edmond Binhas, nous nous engageons à aider chacun de nos clients à une meilleure "Gestion Globale de Cabinet". Devenez un meilleur leader, réduisez votre stress et relancez votre production !

Dr Edmond Binhas

Président & Fondateur
du Groupe Edmond Binhas.



Vous le savez, désormais, une bonne gestion de cabinet ne peut plus être seulement basée sur les seules compétences cliniques du chirurgien-dentiste. C'est aussi mettre en place des systèmes organisationnels performants ainsi que des stratégies qui, ensemble, génèrent les résultats positifs : c'est-à-dire une qualité des traitements, une augmentation de la production, moins de stress et une vie plus épanouie.

En tant que chef d'entreprise de santé, vous êtes responsable de la gouvernance et de la pérennité de votre cabinet à long terme. Vous devez aussi créer un environnement agréable. C'est vrai, il est difficile de gérer un cabinet en temps de crise économique et en même temps de maintenir le moral du personnel et des patients. C'est d'ailleurs peut être l'un des plus grands challenges auxquels font face les chirurgiens-dentistes de nos jours (y compris d'ailleurs ceux qui sont bombardés de patients et n'obtiennent pas des résultats à la hauteur de leurs efforts. Avoir trop de patients est aussi contre-productif.)

Choisissez le chemin de la réalisation et de l'épanouissement ! Mettez en place les dix astuces suivantes et récoltez les fruits d'un cabinet performant !

- 1 Définissez et partagez votre vision du cabinet.** Il ne s'agit pas d'un gadget. Il ne vous faut pas, pour cela, être un chef d'entreprise hors du commun mais simplement définir une vision de votre cabinet dans le futur. La plupart des chirurgiens-dentistes qui travaillent avec le Groupe Edmond Binhas redécouvrent généralement leur passion pour la dentisterie quand ils se créent une vision de leur cabinet. Cette étape une fois réalisée, il faut ensuite fixer des objectifs clairement définis et mesurables. Les praticiens ressentent alors un nouvel élan de dynamisme. Réaliser votre vision et atteindre les objectifs personnels et financiers que vous vous êtes fixés est peut être une des expériences actuelles les plus enrichissantes dans notre profession.
- 2 Soyez toujours optimiste; utilisez un langage positif.** Résistez à la morosité ambiante. Dans le monde de l'entreprise, les personnes négatives rencontrent très peu de succès. Elles ont tendance à manquer les opportunités qui se présentent et passent leur vie à se focaliser sur le négatif des choses et à se lamenter. Pire encore, elles n'ont aucun effet positif sur autrui. Vous ne pouvez pas menacer votre personnel pour qu'il travaille mieux. Vous ne pouvez pas non plus forcer vos patients pour les amener à accepter le traitement que vous leur proposez. Seule une approche positive et enthousiaste vous donne la capacité d'influencer les autres.
- 3 Complimentez et encouragez vos patients.** Si les patients sont vraiment patients au cours de longues séances de traitement, félicitez-les. Vous augmenterez la confiance qu'ils placent en vous et ils apprécieront la remarque. De simples phrases telles que « *Vous êtes vraiment patient au fauteuil. Vous êtes un super patient !* », met instantanément les patients à l'aise, surtout s'ils sont vraiment crispés. De plus, les patients sont souvent à la recherche d'un signe que le traitement se déroule bien. Dites simplement « *tout se déroule bien* », et les patients auront d'autant plus l'impression de ne pas perdre leur temps.

4 Dites merci le plus souvent possible aux patients et aux membres de votre équipe. La plupart des gens apprécient d'être remerciés. Un simple « merci » ou « vous avez fait du bon travail » à la personne qui vient de terminer une tâche difficile ou qui est allée au-delà de ses responsabilités, suffit largement. Vous pouvez montrer votre appréciation de plusieurs manières. Ce peut être aussi simple et élégant que vous le souhaitez. Vous pouvez inviter l'équipe à déjeuner après une semaine particulièrement stressante. Vous pouvez offrir des places de restaurant ou de cinéma à votre assistante et son conjoint. Quelle que soit l'option choisie, les sorties en dehors des heures du cabinet peuvent être une excellente manière de motiver le personnel et de permettre une meilleure cohésion d'équipe.

5 Posez des questions à votre personnel et à vos patients afin de mieux les comprendre. Recueillir suffisamment d'informations sur vos patients et votre personnel vous permettra de mieux communiquer au cabinet. Il ne vous suffit pas de maîtriser les protocoles de traitement de A à Z. Vous devez, en tant que responsable du cabinet, aussi être au courant de certaines situations à problème que vous ignorez peut être jusqu'à présent. Par exemple, un patient peut avoir besoin d'être rassuré quant au choix de son traitement. Votre assistante en est peut-être informée, mais pas vous. Dans ce cas, vous ratez une opportunité de montrer votre professionnalisme. Par ailleurs, il peut arriver qu'une personne de votre équipe soit moins performante à moment donné. La raison peut être liée à sa vie personnelle mais vous l'ignorez. Un peu d'empathie peut dans ce cas vous aider à lui permettre de continuer à travailler de façon productive. Avoir trop d'informations est toujours mieux que d'en avoir insuffisamment.

6 Déléguez et responsabilisez votre équipe. Les chirurgiens-dentistes ont tendance à effectuer des tâches qui, normalement, ne devraient pas les concerner (encaissements, prise de RDV, formalités administratives, etc.). Ils pensent souvent pouvoir faire mieux et plus qu'une autre personne. En vérité, vouloir tout faire soi-même compromet sérieusement votre temps passé au fauteuil. En fait, déléguer certaines tâches à une personne compétente peut vous permettre d'ajouter jusqu'à huit heures de travail au fauteuil en plus par semaine !

7 Identifiez les opportunités de formation. Aujourd'hui, les capacités d'une équipe peuvent être améliorées dans de nombreux domaines, y compris non cliniques. Cela implique la nécessité de suivre de façon régulière et planifiée des formations pertinentes. Le Groupe Edmond Binhas recommande d'ailleurs de prendre l'habitude d'établir un plan annuel de formation intégrant le nombre de jours de formation que celui-ci comprend. Un plan annuel et planifié de formation de toute votre équipe doit devenir, comme dans toute entreprise, une routine dans les cabinets. Ces formations ne peuvent être bricolées entre deux rendez-vous ou lors d'une réunion hebdomadaire. Beaucoup de cabinets ont bien essayé d'y arriver mais ont échoué. C'est pourquoi, les membres de votre équipe apprécieront l'investissement dans une formation car celle-ci fait partie des preuves de la reconnaissance que vous leur témoignez. Cela nécessite du temps, de la préparation et un environnement propice à l'apprentissage.

8 Laissez vos problèmes personnels à la porte. Les patients ne devraient jamais être en mesure de savoir que votre journée a mal commencé car vous avez été bloqué dans les bouchons ou que vous avez passé une mauvaise nuit. Rien dans votre comportement ne doit suggérer que vous attendez impatientement un coup de fil ou un email important. Vous ne devez montrer à vos patients que de l'attention et du professionnalisme. Vous ne devez pas paraître anxieux, agité ou en colère. Rien de cela ne gagnera la confiance de vos patients et de votre équipe. La règle est très simple : gérez vos problèmes personnels en dehors du cabinet.

9 Montrez l'exemple ; soyez ponctuel, préparé et informé. Le contraire peut très vite porter atteinte à votre autorité. Si vous voulez que les membres de votre équipe arrivent à l'heure, vous vous devez d'être ponctuel avant tout. Vous présenter en retard au travail, c'est assurément leur donner la permission de faire la même chose. De même, vous attendez de votre personnel qu'il sache ce qui va être réalisé dans la séance suivante. C'est pourquoi, vous-même devez aussi être préparé et informé lorsque vous entrez dans la salle de traitement. Vous ne devriez normalement pas exiger de votre assistante des renseignements de base comme par exemple qui est le patient et pourquoi est-il là ? Sauf dans les cas d'urgence (et encore !), vous devez déjà connaître ces informations. Vous devez connaître le déroulement de l'ensemble de la journée. Si les patients et les personnes de votre équipe doivent vous attendre inutilement parce que vous n'avez pas lu le dossier du patient, votre image de professionnel risque d'être compromise.

10 Soyez décisif ; ne laissez pas l'indécision vous affaiblir. Etre un chef d'entreprise, c'est prendre des décisions – et s'y tenir. Si vous changez de direction dès que le vent tourne, vous créez la confusion autour de vous. De la même façon, ne jamais prendre de décisions peut être déstabilisant pour votre équipe. Cette dernière compte sur vous pour la guider. Avoir affaire à un leader indécis peut vite élever le niveau de stress. En même temps, attendez vous à ce que certaines décisions ne soient pas toujours appréciées de votre personnel. Dans la méthode du Groupe Edmond Binhas, une autre règle est : « La direction doit diriger ». Même si les décisions ne sont pas populaires, votre équipe sera rassurée par un praticien qui sait où il va et qui sait ce qu'il veut !

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.