



BIEN GÉRER L'ACCUEIL DU PATIENT AU CABINET

L'accueil d'un cabinet dentaire représente sa vitrine et prend des formes variées : physique, téléphonique ou encore électronique. Il fait le lien entre l'organisation et tous ses partenaires (patients, fournisseurs, correspondants, administrations...). Pour garantir un accueil efficace et professionnel à l'image de la qualité des soins, l'assistant(e) devra adopter un comportement professionnel, méthodique et rigoureux en mettant en œuvre des techniques de filtrage et en pratiquant une écoute active tout en s'affirmant.



RODOLPHE COCHET

Fondateur
de Dental RC
Coaching
en organisation des
cabinets dentaires

1 ADOPTER UN COMPORTEMENT PROFESSIONNEL

Quelles que soient les modalités de l'accueil, l'assistant(e), la/le secrétaire ou la/le standardiste devra en priorité et dans tous les cas de figure :

- se montrer avenant(e) et souriant(e),
- avoir un débit et un rythme de parole réguliers,
- utiliser des mots positifs pour valoriser l'image du cabinet,
- écouter activement ses interlocuteurs,
- être assertif (ive).

2 ACCUEILLIR UN PATIENT OU UN VISITEUR À LA RÉCEPTION

Afin d'accueillir comme il convient les visiteurs, il est nécessaire de :

- organiser l'espace dédié à l'accueil,
- ne surtout pas faire attendre le patient,
- demander au patient ce qu'il désire (plutôt que lui annoncer d'emblée et maladroitement : "vous avez rendez-vous ?"),
- se donner comme objectif de satisfaire sa demande sans attendre,
- s'excuser impérativement en cas d'interruption du traitement de sa demande pour répondre au téléphone.

“ Les patients les plus difficiles et fermés de prime abord s’avèrent parfois être ceux que l’on fidélise le mieux dans la durée. ”

3 ACCUEILLIR UN APPELANT AU TÉLÉPHONE

Le comportement et l’engagement du patient lors du RV de 1^{ère} consultation dépendront en partie de la qualité de l’accueil téléphonique initial. Il faudra donc prendre soin de :

- utiliser systématiquement un bloc-notes à portée de mains et un stylo pour prendre des notes le cas échéant,
- privilégier un appel téléphonique par rapport à un visiteur s’ils se présentent simultanément : en effet, celui-ci verra que le personnel chargé de l’accueil est occupé ce qui n’est pas le cas de l’appelant,
- toujours décrocher avant la 3^e sonnerie sauf si vous bénéficiez d’un standard et système de pré-décroché,
- préparer un message d’accueil téléphonique standardisé et s’y tenir : décliner le nom du praticien gérant ou l’appellation sociale du cabinet ou du centre dentaire (ne jamais dire “cabinet dentaire, bonjour”) et ajouter systématiquement un message de bienvenue : “comment puis-je vous servir”, “que puis-je faire pour vous/pour vous agréer”...
- être capable de se présenter (“je suis la secrétaire de direction du Docteur X”) et de présenter tout particulièrement la politique de management et de santé du cabinet (spécialisation ou non, démarche globale ou non...).

4 RÉAGIR FACE À UNE OBJECTION

Le personnel clinique ou administratif d’un cabinet dentaire est toujours relativement chargé de travail et donc n’est pas toujours en mesure de réagir comme il convient face à une éventuelle objection. Afin de ne jamais être pris au dépourvu, il convient donc de :

- être toujours tourné vers le patient et moins centré sur soi en essayant d’anticiper l’objection pour en atténuer les effets indésirables,
- reformuler par principe l’objection en utilisant des mots un peu plus rassurants,
- transformer le point faible ou le défaut soulevé par son interlocuteur en un point fort : *contraintes au niveau de l’agenda = meilleure organisation des services de soins.*
- toujours garder le silence face à une objection formelle ou sociétale (*le silence est la meilleure des parades et*

met souvent mal à l’aise celui qui porte le premier coup et qui finit souvent par se raviser),

- utiliser la formulation contradictoire du « oui..., mais » pour s’opposer le cas échéant aux arguments énoncés.

5 ASSURER UN BON FILTRAGE SANS FAIRE BARRAGE

Il faut savoir se montrer conciliant et diplomate mais parfois ferme pour orienter l’interlocuteur vers une autre voie que celle qui était prévue, sans jamais lui manquer de respect ni le rejeter. Si l’appel provient d’un fournisseur ou d’un représentant, il faut systématiquement privilégier l’envoi électronique pour des raisons de traçabilité et donc demander à son interlocuteur d’envoyer un courriel. On ne dira pas à un patient, si l’agenda est surchargé : “on ne prend plus de RV”, mais “le Docteur est vraiment désolé, mais, pour le moment, nous ne sommes pas en capacité de répondre à la forte demande des patients. Dans l’attente, nous pouvons vous recommander de vous adresser à...” Fermer la porte du cabinet peut s’avérer catastrophique tout particulièrement en province où les interrelations sont telles que le message a vite fait de faire le tour du « village » ; le jour où l’on décide de rouvrir les vannes, il n’y a plus d’appel entrant ! S’agissant d’un appel “en urgence”, il conviendra de distinguer l’urgence relative (dite parfois en dentisterie “fausse urgence”) de l’urgence réelle et de le faire comprendre au patient toujours à partir d’un script de pré-diagnostic téléphonique que le praticien aura pris soin de rédiger tant les seuils d’acceptabilité peuvent être différents d’un cabinet à l’autre. Hormis le critère de la spécialisation du praticien, ou bien celui du patient adressé/recommandé, il faut prendre soin de ne jamais appliquer aucun critère de sélection discriminant, qu’il soit d’ordre psychologique ou sociologique. En dentisterie tout particulièrement, “l’habit ne fait pas le patient”. Les patients les plus difficiles et fermés de prime abord s’avèrent parfois être ceux que l’on fidélise le mieux dans la durée.

6 SAVOIR FAIRE PREUVE D’EMPATHIE

Un cabinet dentaire n’est pas une entreprise commerçante. On doit substituer à la force de conviction, l’empathie, sinon, tout au moins la sympathie. Faire preuve d’empathie n’est pas un signe de faiblesse émotionnelle ni de soumission, mais tout au contraire un signe de partage. C’est tout simplement se positionner face à l’autre en évitant de le juger. Être empathique, c’est considérer ce que dit le patient de façon positive et désintéressée, en lui montrant un réel intérêt, une véritable disponibilité d’écoute. C’est aussi et surtout, respecter ses silences et ses pauses.

DENTAL RC

Coaching en organisation des cabinets dentaires depuis 1999

7 rue Nicolas Houel - 75005 Paris

www.dental-rc.com - Tél. : 01 43 31 12 67 - Email : rodolphe.cochet@dental-rc.com