



## Gérer un appel téléphonique entrant au cabinet dentaire



RODOLPHE COCHET

Fondateur  
de Dental RC  
Coaching  
en organisation des  
cabinets dentaires

L'accueil téléphonique initial, bien plus en dentisterie que dans la plupart des autres corps de métiers du secteur médical, conditionne le professionnalisme de l'équipe, façonne l'image du praticien et enclenche le premier levier de motivation du patient qui le conduit à élire son dentiste traitant.

### Pré-décroché (cabinets équipés d'un standard téléphonique)

#### Identification et dénomination complète, prise en charge différée

« Cabinet dentaire des Docteurs Paul Odonte et Marie Parodonte ; Charline, notre secrétaire de direction va donner suite à votre appel dans un court instant ; merci de bien vouloir patienter. »

#### Jours et horaires d'ouverture

« ... Votre cabinet dentaire est ouvert les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 19h00. »

#### Horaires de permanence téléphonique

« La permanence téléphonique est assurée par notre secrétaire les lundis, mardis et jeudis de 10h00 à 11h30 et de 15h00 à 18h00. »

## Décrochage assistante

### Personnalisation

« Charline, secrétaire des docteurs Odonte et Parodonte, je suis à votre écoute. »

## Prise en charge téléphonique du patient

### Identification du patient

On laisse parler le patient quelques secondes (10 secondes max.). Puis on l'interrompt :

« Afin de traiter votre demande, vous seriez aimable de me communiquer vos nom et prénom ».

L'assistante prend soin de rentrer immédiatement le nom et prénom du patient dans la base de données du cabinet. Ce n'est pas au patient d'informer le cabinet des modalités de sa fréquentation.

« Donnez-moi quelques instants, merci. »

### Cas 1

« Je constate qu'aucun rendez-vous n'a jusqu'alors été enregistré à votre nom. Est-ce la première fois que vous prenez contact avec nous ? ».

### Cas 2

« J'ai votre dossier sous les yeux. Je constate que votre dernier rendez-vous remonte au 15 décembre 2012. Aviez-vous été satisfait de votre prise en charge par le Docteur Odonte ? Je constate que votre dernier rendez-vous de maintenance n'a pas été honoré ? Avez-vous rencontré une quelconque difficulté ? »

### Qualification de l'objet de l'appel

#### Cas 1 : patient récurrent ou en cours de traitement

L'assistante reprend en main le dossier du patient et assure son suivi conformément aux indications du praticien dans le dossier informatique dudit patient ou par défaut, aux protocoles administratifs du cabinet compilés à cet effet dans un classeur ou de préférence un fichier word / excel / pdf.

#### Cas 2 : demande d'annulation ou report de rendez-vous

S'il s'agit d'un premier RV (report) et sauf cas de force majeure : « Nous n'avons pour le moment aucune autre date à vous proposer. Nous vous remercions de bien vouloir nous rappeler ultérieurement. »

#### Cas 3 : nouveau patient

L'assistante écoute attentivement le patient sans l'interrompre. Puis elle lui présente succinctement la politique de santé du cabinet (organisation, délais) et tout particulièrement si celui-ci se situe dans une démarche diagnostique et thérapeutique globale.

« Nous vous proposons de bien vouloir vous rendre au cabinet afin que nous puissions dans un premier temps effectuer un diagnostic complet de votre état de santé bucco-dentaire. Dès votre arrivée au cabinet, nous vous prendrons immédiatement en charge afin de réaliser une radiographie dentaire panoramique, à moins que vous ne disposiez d'une radiographie récente. »

### Prise de rendez-vous

Ne jamais demander au patient quelles sont ses disponibilités. Lui proposer une seule et vraie alternative : choix 1 ou 2. La marge de manœuvre dépend ensuite de la libre appréciation de l'assistante dans le cadre strict des règles administratives fixées par le praticien (de ce point de vue, tolérance 0, sauf accord préalable et formel dudit praticien).

« Je vous propose de vous rendre au cabinet, soit le mardi 15 janvier à 14h30, soit le vendredi 18 janvier à 18h15. Le Docteur n'a pour le moment aucune autre disponibilité. »

### Préparation du rendez-vous : le questionnaire médical

L'obligation légale de répondre au questionnaire médical doit être clairement annoncée et confirmée au patient. On lui demandera également de se rendre au cabinet, muni d'une copie de toutes ses ordonnances médicales et traitements en cours.

« Nous vous demandons d'accorder la plus grande attention au questionnaire médical que nous allons vous remettre. Je vous propose trois solutions : soit nous vous l'adressons par email, soit par courrier postal, soit nous vous le remettons au cabinet juste avant votre rendez-vous ; dans ce dernier cas, il faudra vous rendre au cabinet 15 mn au moins avant l'heure de votre rendez-vous afin de compléter le document. Quelle option vous convient le mieux ? »

### Clôture de l'entretien

« Dans l'attente de vous recevoir à notre cabinet et de vous compter parmi nos fidèles patients, je vous souhaite une bonne journée. »

Si c'est le cas :

« Je vous invite à vous rendre sur le site web du Docteur à l'adresse <http://...> afin d'avoir un aperçu de notre politique de santé et de notre démarche qualité. Vous y trouverez un plan pour vous faciliter l'accès à notre cabinet. Vous pourrez également télécharger et imprimer le questionnaire médical. » ●

#### AUTEUR

#### Rodolphe Cochet

7 rue Nicolas Houel - 75005 Paris - Tél. : 01 43 31 12 67

E-mail : [info@rh-dentaire.com](mailto:info@rh-dentaire.com)

Conseil en management et organisation des cabinets dentaires :

[www.rh-dentaire.com](http://www.rh-dentaire.com)