

Les scripts : la clé d'une communication efficace

Saviez-vous que le succès de votre cabinet dépend avant tout de la façon dont vous communiquez avec vos patients ? A la recherche de « l'effet OUAOUH » : faites en sorte que chaque relation avec un patient soit, pour votre équipe et pour vous-même, une occasion supplémentaire de l'impressionner ! Un service d'excellente qualité va de pair avec une communication efficace. L'équipe dentaire doit viser l'efficacité relationnelle. Il est recommandé à l'équipe dentaire de s'appuyer sur des scripts afin d'optimiser la communication dans sa pratique quotidienne.



Dr Edmond BINHAS

■ Fondateur
du Groupe Edmond
Binhas

Les scripts permettent à tous les membres de l'équipe d'être et de rester sur la même longueur d'onde lors des différentes situations de communication au cabinet - condition sine qua none d'une excellente qualité de service. Comparés à d'autres techniques de formation en communication, les scripts sont des outils concrets, écrits, qui vont vous rendre bien des services et développer une image professionnelle.

Les 8 règles d'or du script percutant

1. Rédigez un scénario pour toutes les situations de communication récurrentes au cabinet. « Si vous le dites deux fois, écrivez-le ! », telle est la devise. En pratique, chaque entretien patient devrait être préparé, et donc faire l'objet d'un script particulier. Par exemple : un script pour accueillir un nouveau patient, un autre pour réussir la prise de rendez-vous,

un suivant pour présenter les honoraires, et encore un autre pour vous aider à gérer un rendez-vous manqué, sans oublier le script de message sur votre répondeur, etc. Plus votre cabinet dentaire utilisera des scripts, moins votre équipe improvisera devant les patients, et donc moins elle commettra d'erreurs. Passer autant de temps à répertorier et rédiger un scénario pour chaque échange avec le patient peut sembler difficile et fastidieux. Et pourtant... plus vous formerez votre équipe à mieux communiquer avec les patients, plus cette dernière jouera un rôle crucial dans la satisfaction et la fidélisation de la patientèle, en somme dans le développement et le succès du cabinet.

2. Restez cohérent. Homogénéisez vos discours face aux patients, transmettez un message clair et harmonieux. Montrez que toute votre équipe est soudée et toujours en concordance. Quoi de plus frustrant pour un patient que d'obtenir des réponses contradictoires pour une même question ou parfois d'en obtenir aucune ! Il aura le sentiment que l'équipe dentaire ne sait pas de quoi elle parle. Ce type d'expérience négative peut conduire un cabinet dentaire à se vider progressivement.

3. Utilisez des termes positifs et convainçants. Une approche enthousiaste et des tournures qui résonnent positivement dans la tête du patient vous aideront à améliorer la perception du patient vis-à-vis du cabinet. Vous augmenterez également vos chances de voir vos plans de traitements acceptés. Exemple : « investissement », « projet », « long terme », « facile », « sain », « abordable », « rapide », « capital dentaire », etc.

4. Utilisez vos propres mots. Les scripts vous donnent un cadre, ils servent de guide à votre équipe. Ils ne doivent en aucun cas être un carcan. N'hésitez donc pas à les adapter à votre



© Leah-Anne Thompson - Fotolia.com



cabinet, à votre philosophie, à votre personnalité. Le secret : brodez selon votre style autour de points clés incontournables. En s'appropriant les scripts, toute l'équipe dentaire gagnera en spontanéité et en positivité.

- 5. Valorisez les bénéfiques Patients.** Insistez sur les bienfaits potentiels que le patient tirera du traitement. Focalisez-vous sur ce que le patient veut vraiment, sur ses attentes et non sur ce que vous préconisez pour lui.
- 6. Mettez-vous en scène.** Lisez vos scénarios à haute voix, faites des jeux de rôles en équipe. Ce processus vous permettra non seulement de les mémoriser, mais aussi de vous mettre à la place des patients.
- 7. Eduquez et motivez les patients.** L'expérience montre que l'utilisation systématique de scripts, l'harmonisation des discours et des protocoles valorisent l'approche globale, rassurent les patients et les incitent à accepter plus facilement les plans de traitement.
- 8. Exercez-vous, exercez-vous, exercez-vous !** Pour que tous vos échanges avec les patients et que toutes vos présentations gagnent en naturel et en crédibilité, utilisez vos scripts à chaque nouvelle occasion de communication... jusqu'à ce que cela devienne une seconde nature.

A compétences techniques et cliniques égales, qu'est-ce qui selon vous, va différencier deux cabinets dentaires ? Une excellente communication professionnelle ! Pour cela, appuyez-vous sur les scripts car ils engendrent des résultats extrêmement positifs et vont assurer le succès de votre cabinet. Rien de ce que vous faites dans votre cabinet dentaire n'aura autant d'impact que ce que vous DITES, et comment vous le dites ! En effet, vos patients ne vous jugent pas uniquement sur la qualité clinique de vos traitements, mais aussi sur votre qualité à communiquer. Alors, surprenez vos patients et devenez d'excellents communicants. ◆

Un exemple de script : « Visite de la Stérilisation »

La visite de la stérilisation a pour but d'une part, de faire la promotion du cabinet et d'autre part, de lever les freins chez le patient (souvent inconscients) sur tout ce qui concerne l'hygiène et l'asepsie au cabinet. La visite ne doit être réalisée qu'à la condition expresse que la stérilisation soit montrable. Assurez-vous également que la porte donnant accès à la salle de soins soit fermée.

Pour Qui ?

- A chaque Nouveau Patient non urgent ;
- A tous les patients si des travaux récents au niveau de la stérilisation ont été réalisés.

Quand ?

Après la phase d'accueil et de validation du dossier ou en fin de séance.

Par Qui ?

L'assistante.

Comment ?

« Comme pour tout nouveau patient, nous avons l'habitude de faire visiter notre salle (centre) de stérilisation. Est-ce que cela peut vous intéresser ? » (La visite doit rester une invitation.)

Tous les instruments suivent ce que l'on appelle la chaîne de stérilisation :

1. Une fois utilisés, les plateaux contenant les instruments sont d'abord stockés dans cette tour.
2. Les instruments sont ensuite déposés dans cette cuve à ultra sons qui contient un puissant désinfectant médical.
3. Puis nettoyés, rincés et séchés un à un.
4. Enfin, ils sont placés sous sachets fermés grâce à cet appareil : la thermo soudeuse. Ils sont ensuite stérilisés dans l'autoclave. C'est comme un four qui va éliminer de façon radicale tous les microbes et virus.
5. Afin de contrôler si la stérilisation a bien réussi, il existe sur ces sachets des témoins qui changent de couleur une fois la stérilisation effectuée et réussie. Le témoin vire du rose au marron. (Montrez au patient le sachet avec les témoins avant et après utilisation.)
6. Les instruments sous sachets sont ensuite rangés et stockés dans des tiroirs en salle de soins.

Avez-vous des questions ?

(Etre prêt à répondre à des questions sur le ramassage des déchets, sur les aiguilles, sur les consommables, etc.)

Afin de compléter les explications que je vous ai données, je vous laisse ce fascicule détaillant les autres mesures d'hygiène et d'asepsie qui sont prises au cabinet. »

CONTACT

Groupe Edmond BINHAS

Fabienne - N° Vert : 0800 521 764

Immeuble Grand Ecran

15 avenue André Roussin - 13016 MARSEILLE

Tél. : 04.95.06.97.31

E-mail : contact@binhas.com