

Le script, une force pour le cabinet

1. Ce qu'il faut faire

- **Rédiger des scripts à l'attention des équipes.** Pour guider votre équipe, rien de mieux que les scripts. Ne les laissez pas improviser. En rédigeant des scripts, vous déterminez la conduite à adopter et créez ainsi de la motivation chez vos patients. Leurs réactions sont plus prévisibles ce qui engendrent moins de stress au sein du cabinet. Prenez le temps d'évaluer le contenu en vous plaçant du côté du patient. Vous pouvez mettre en place des jeux de rôles avec vos collaborateurs. Ce sera l'occasion de revoir les scénarii existants et d'apporter des améliorations. Un parfait travail d'équipe !
- **Partager une atmosphère conviviale.** En remplaçant le « je » par le « nous » dans vos conversations avec vos patients, vous favorisez leur bien-être. Ils ressentent ainsi l'esprit d'équipe. Il est également impératif de leur accorder toute votre attention quand vous vous adressez à eux. La satisfaction de vos patients passe par l'élaboration de ces scripts. Ils sont alors plus susceptibles de respecter les rendez-vous, d'accepter le plan de traitement et peut-être même de vous recommander.

2. Ce qu'il ne faut pas faire

- **Réciter son texte.** Votre équipe doit s'approprier le script en l'adaptant à sa façon de s'exprimer. Il n'est pas possible que vos collaborateurs récitent mécaniquement un texte. Ce procédé ne fonctionne pas. Le patient s'en rend immédiatement compte, il n'est pas dupe ! Utiliser son propre vocabulaire est le meilleur moyen pour que les informations essentielles soient communiquées. C'est avec naturel et bienveillance que les messages passeront. Il faut imaginer les scripts comme des cartes routières. Ils indiquent le chemin et suggèrent les meilleurs moyens de communication avec les patients. Vous devez former vos collaborateurs en leur expliquant l'importance et la signification des messages à transmettre. C'est de cette manière qu'ils s'en imprégneront et seront en mesure de les restituer.
- **Dire « C'est impossible ».** Quand un patient pose une question du type « *Puis-je avoir un rendez-vous mardi ?* », il ne faut jamais dire que c'est impossible. Cette expression traduit le manque d'intérêt que vous accordez à votre patient. Si vous ne pouvez pas répondre à sa demande, pensez à formuler votre réponse de façon positive en vous concentrant sur ce qu'il est possible de faire. Vous pouvez, par exemple, répondre : « *Nous pouvons vous proposer mercredi* ». En se concentrant sur le positif, vous obtenez bien souvent une réponse positive.