

# Optimisez votre agenda pour gagner en productivité !

## 1. Ce qu'il faut faire

- **Planifiez efficacement.** Lorsque les patients sont en retard, annulent à la dernière minute, ou manquent leurs rendez-vous, cela peut conduire à un vrai désordre au sein du cabinet : patients frustrés, perte de production et une équipe stressée. Faites savoir aux patients que leur rendez-vous a été réservé spécialement pour eux.
- **Chronométrez vos procédures.** Les changements dans les matériaux utilisés ou le personnel ont un impact direct sur le temps qu'il faut au praticien pour effectuer tel ou tel acte. Chronométrez vos actes une dizaine de fois et ensuite vous pourrez décider combien de temps allouer à chaque acte en effectuant une moyenne.
- **Créez un modèle pour l'emploi du temps idéal de votre cabinet.** Pensez à planifier davantage de cas difficiles le matin (quand tout le monde est plus attentif). Faites des estimations précises de la durée des traitements. Votre agenda doit être suffisamment flexible pour accueillir facilement (le délai entre l'appel téléphonique et le rendez-vous serait idéalement d'une semaine mais est à moduler en fonction de l'emplacement de votre cabinet).
- **Profitez de la réunion du matin pour planifier les urgences.** Lors de la réunion, visualisez votre planning et décidez quels rendez-vous peuvent être raccourcis pour placer une urgence. En procédant ainsi vous anticipez la possibilité de placer les urgences du jour mais ne bloquez pas inutilement du temps sur votre planning.

## 2. Ce qu'il ne faut pas faire

- **Ne laissez pas les patients partir sans planifier leur prochain rendez-vous.** Avant que les patients quittent le cabinet, votre équipe devra être formée pour planifier leur prochain rendez-vous. De nombreux devis sont dans la nature car les patients sont partis sans rendez-vous.
- **Ne laissez pas le patient décider entièrement d'une date et d'une heure de rendez-vous.** Ne laissez pas les patients arriver en retard et gâcher la journée. Décidez d'une règle concernant les rendez-vous manqués puis soyez rigoureux dans l'application des règles du cabinet. Ne subissez pas votre agenda au contraire, contrôlez-le !
- **Ne laissez pas les patients décider du caractère urgent de leur problème dentaire.** Votre équipe doit être formée au repérage de la vraie

urgence. Toute une liste de questions à poser peut faciliter la tâche. Souvent certains patients reçus en urgence auraient pu attendre.

- **Ne refusez pas qu'un patient vous paie.** Souvent par manque de temps ou d'organisation, le règlement des honoraires est reporté dans le temps. Qui n'a jamais dit « On verra ça la prochaine fois »...

Mettez en place un système d'acompte et un échéancier des paiements.

