

# Personnaliser votre relation avec vos patients

## 1. Ce qu'il faut faire

- **Être confiant(e).** Lorsque vous répondez aux questions des patients sur un traitement potentiel, vous voulez être perçu comme étant au courant de tous les services offerts par le cabinet. Cela aide à créer un climat de confiance. Utilisez des scripts pour améliorer votre capacité à communiquer les bienfaits du traitement à vos patients. Lorsqu'ils ont confiance en vous et votre équipe, le taux d'intérêt pour les traitements que vous proposez augmente.
- **Utiliser des scripts pour injecter des mots puissants dans les interactions avec les patients.** Les mots puissants comme : géniaux, formidables, merveilleux, fantastiques, plus important encore, génèrent une énergie et une excitation positive. Pour apprendre à les utiliser naturellement, écrivez-les dans des scripts que les membres de votre équipe peuvent apprendre grâce à des exercices de jeux de rôle.
- **Traiter les patients comme des individus.** Soulignez aux nouveaux patients que le niveau de soins et de services offerts dans votre cabinet sera une expérience unique et positive qu'ils ne trouveront nulle part ailleurs. Et assurez-vous que le traitement qu'ils reçoivent lorsqu'ils viennent au cabinet est à la hauteur de cette promesse. Créez un lien avec chaque patient en lui posant des questions sur ses centres d'intérêts, sa famille, ses vacances, etc.

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

- **Ignorer les questions dont vous n'avez pas les réponses.** Vous ne connaissez peut-être pas les réponses aux questions des patients, mais sentez-vous responsable d'obtenir les réponses dont ils ont besoin. Plutôt que de laisser le soin aux patients de demander aux autres, faites l'effort de les mettre en contact avec la personne qui peut les aider.
- **Dire non.** Vérifiez si "non" apparaît dans les scripts utilisés par votre cabinet et éliminez-le. Ce mot envoie un message négatif, bien plus que ce vous pouvez imaginer. Lorsque le chirurgien-dentiste ou un membre de l'équipe dit « non » à un patient, cela donne le sentiment que votre cabinet n'est pas disposé à l'aider. Le patient peut ressentir une certaine indifférence par rapport à sa demande ou penser que vous êtes plus intéressé à faire respecter les règles que de répondre à ses besoins.
- **Uniformiser la durée des rendez-vous.** Une durée unique ne convient pas à tous quand il s'agit de rendez-vous. Les nouveaux patients peuvent

avoir besoin de plus de temps avec vous pour discuter de problèmes spécifiques, poser des questions sur le cabinet ou le traitement recommandé et, en général, mieux connaître les membres de l'équipe.

