Augmenter l'acceptation des soins dentaires grâce à une préparation, une présentation et un suivi optimisés

Par Roger P. Levin, chirurgien-dentiste

Vous pouvez penser que l'augmentation du taux d'acceptation des soins dentaires dépend de la présentation du traitement. Néanmoins, d'autres facteurs entrent en jeu. Pour parvenir à des niveaux plus élevés de production par patient et globale, vous devez examiner votre présentation dans son ensemble : la préparation, la présentation elle-même et le suivi des patients (de plus en plus nombreux).

Ouvrir la voie à une meilleure acceptation et production

La préparation d'une présentation efficace peut débuter des mois voire des années en amont, pour se concrétiser quelques minutes avant la consultation d'un patient. La préparation comprend :

- Des plans de traitement et des examens complets pour identifier les procédures pouvant être requises (ou demandées) et la discussion de ces possibilités avec les patients. En plus d'accroître le potentiel de production, cela donne plus de temps aux patients d'accepter l'idée de recevoir un traitement.
- Comme la plupart des dentistes, vous devez apprendre à inciter les patients à accepter le traitement que vous leur recommandez. Cela signifie que vous devrez insister sur les *avantages* du traitement pour les patients, et non sur sa logique d'un point de vue clinique simplement. Écrire et retenir un script vous aidera à présenter les soins de la meilleure façon possible.
- Lors de votre réunion matinale, informez le personnel de vos présentations de la journée afin que les membres de votre équipe puissent influer la décision des patients.
- Si des supports visuels peuvent vous aider à rendre vos recommandations plus claires et pertinentes, assurez-vous d'en avoir sous la main au moment venu.
- Utilisez des informations sur les patients que vous et le personnel avez recueillies pour créer des liens de confiance avec les clients.

Effectuer une présentation avec enthousiasme et empathie

En étant bien préparé, vous pourrez faire une présentation convaincante, expliquer les avantages de façon claire pour les patients et anticiper les éventuelles objections. Maintenir une attitude positive et affirmer un solide engagement pour le bien-être des patients vous permettra d'accroître les chances d'acceptation de façon significative.

Effectuer un suivi systématique

Depuis quelques années, il est devenu plus difficile d'obtenir des résultats à l'aide d'une présentation seule. À moins que les patients ne refusent directement, donnez-leur plus d'occasions pour accepter le traitement. Appelez-les personnellement au cours des prochaines semaines pour leur demander s'ils ont des questions sur vos recommandations. Parlez-leur du traitement (sans pression) à leur prochaine visite dans votre cabinet et encouragez l'hygiéniste et les autres membres du personnel à en faire de même. La mise en valeur du traitement portera ses fruits : certains de vos patients finiront par accepter les soins.