L'importance d'un script téléphonique pour établir un bon premier contact
Par Roger P. Levin, chirurgien-dentiste

Malgré toutes les avancées remarquables en matière de technologies de communication, les téléphones ordinaires servent toujours de corde de sécurité pour les cabinets dentaires. La plupart des relations patient-cabinet commencent par un appel téléphonique et la façon dont vous gérez la première interaction aura probablement de profondes répercussions sur ce qui suit... ou ne suit pas. Cet appel d'un nouveau patient illustre l'importance cruciale d'un script téléphonique.

Comment fonctionne le script téléphonique

Dès que le réceptionniste réalise qu'un appel provient d'un nouveau client potentiel, il doit automatiquement suivre le script de sorte à orienter la conversation pour atteindre plusieurs objectifs. Le script inclut tous les éléments clés, mais ne doit pas être mémorisé et ressorti mot pour mot. Il est préférable que la réceptionniste se familiarise avec le script, notamment ce qu'il inclut et pourquoi, puis s'entraîne à l'utiliser. La technique de formation la plus pratique est le jeu de rôle, dans lequel il prend l'appel d'autres membres de l'équipe incarnant de nouveaux patients.

En maîtrisant le script et en le formulant avec ses propres mots, la réceptionniste deviendra très efficace pour :

- Diffuser de la convivialité et de l'enthousiasme
- Indiquer que le cabinet accueille de nouveaux patients
- Faire l'éloge du dentiste et de l'équipe, ce qui crée de la valeur dans l'esprit de l'appelant
- Recueillir des informations pour le dossier du patient, mais aussi des faits personnels concernant l'appelant
- Établir un lien afin de commencer à tisser la relation patient-cabinet
- Savoir qui a référé le patient ou comment il a entendu parler du cabinet

- Expliquer (de manière positive) les politiques du cabinet concernant les rendez-vous, le règlement, etc.
- Décrire ce en quoi consistera la première visite (une opportunité de mentionner certains « points de vente » du cabinet dans la conversation)
- Fixer un rendez-vous dans les sept jours
- Mentionner qu'elle est impatiente de rencontrer ce nouveau patient

Les mêmes principes s'appliquent à la gestion des autres appels

Chaque type de conversation téléphonique aura ses propres exigences et objectifs du point de vue du cabinet, ainsi chacun doit être scénarisé en conséquence. Que le sujet concerne le recouvrement, la réactivation, le suivi de présentation de traitement ou tout autre scénario récurrent, vous obtiendrez de meilleurs résultats en préparant des scripts et en formant votre équipe à les utiliser efficacement.