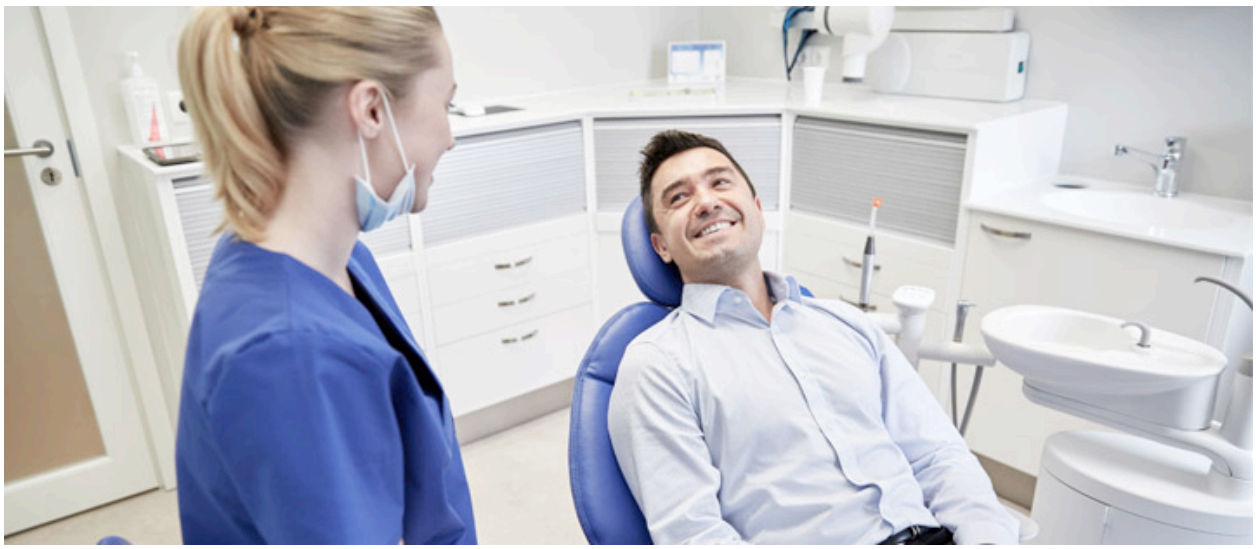

Augmenter le niveau d'énergie avec une liste de mots percutants
Par Roger P. Levin, chirurgien-dentiste

Une technique de conversation simple permet à quiconque, même à la personne la plus réservée, de transmettre de l'énergie, de l'enthousiasme et de l'engouement. Utilisée par les dentistes et les membres de leur équipe dans les interactions avec les patients, cette méthode *exceptionnelle* permet d'obtenir des résultats *fantastiques*. Les mots en italique dans la dernière phrase sont des « mots percutants ». En apprenant à les utiliser efficacement lorsque vous communiquez avec vos patients, vous et votre équipe aurez plus de facilité à atteindre vos objectifs de performance, qu'il s'agisse d'un taux d'acceptation des soins plus élevé, d'un plus grand nombre de recommandations des patients ou d'une diminution des non-présentations.

Insérez des mots percutants dans les scripts.

Lorsque vous rédigez des scripts qui encadrent les conversations avec les patients, identifiez les opportunités d'utiliser des mots percutants pour générer de l'engouement, renforcer les liens et motiver les patients à suivre vos recommandations. Changez les modificateurs ordinaires en modificateurs extraordinaires. Insistez sur les avantages des services que vous fournissez en utilisant un langage percutant pour les décrire.

Habituez-vous à l'utilisation des mots percutants.

Si vous ou un membre de votre équipe vous exprimez normalement avec douceur, discrétion ou pragmatisme, l'utilisation des mots percutants peut au départ sembler exagérée. Vous devez vous engager, en tant qu'équipe, à commencer à utiliser des mots percutants fréquemment, pour augmenter le niveau d'énergie dans toutes les sortes d'interactions cabinet-patient. Cela deviendra vite naturel et les résultats positifs que vous observerez renforceront cette nouvelle habitude.

Tout comme pour les scripts en général, laissez aux personnes une certaine *liberté* quant aux mots percutants à utiliser.

Le script est plus efficace lorsque les membres de l'équipe maîtrisent le concept et utilisent leurs propres formulations. Ainsi, ils doivent utiliser les mots percutants avec lesquels ils se sentent à l'aise. Si vous ne qualifiez jamais quelque chose de *fabuleux*, trouvez une alternative qui vous « ressemble » davantage.

Les mots percutants fonctionnent très bien, car la technique se base sur la nature humaine. Si vous êtes enthousiaste au sujet de quelque chose, il est bien plus facile d'enthousiasmer aussi l'autre personne. La motivation des patients joue un rôle plus important que jamais dans la réussite du cabinet dentaire et les mots percutants sont des éléments motivateurs puissants.