



## **Vous acceptez de nouveaux patients? Planification sous sept jours**

*Par Roger P. Levin, chirurgien-dentiste*

Dans de nombreuses régions du pays, la concurrence entre cabinets dentaires a augmenté de façon spectaculaire au cours des dernières années. Les départs en retraite repoussés, le plus grand nombre de diplômés en école dentaire et la propagation des organisations de gestion des soins dentaires, combinés à la baisse de la demande de soins de santé bucco-dentaire, ont poussé les dentistes à repenser leur façon d'accepter de nouveaux patients et leur gestion des appels et de la planification.

### **Ne faites pas attendre les nouveaux patients**

Plus le temps passe entre le premier appel du patient à votre cabinet et son premier rendez-vous, plus grand est le risque qu'il entende parler d'un autre cabinet qui pourrait l'intéresser, ou qu'il change tout simplement d'avis sur sa visite chez le dentiste. Pour cette raison, vous devez faire tout votre possible pour faire venir les nouveaux patients en une semaine. Prenez ces mesures essentielles :

- **Réservez des créneaux pour de nouveaux patients dans votre emploi du temps.** Selon l'historique récent de nouveaux patients venant dans votre cabinet (en tenant compte de la réponse attendue aux activités de marketing planifiées), attribuez un certain nombre de créneaux pour recevoir de nouveaux patients chaque semaine. À mesure que les jours passent, votre secrétaire peut attribuer les créneaux inutilisés à des cas d'urgence ou des patients sur votre liste d'attente. Avec l'expérience, vous serez en mesure de vous assurer que ces créneaux ne restent pas vacants.
- **Formez votre secrétaire à suivre la règle des 7 jours.** Réécrivez le script utilisé par votre réceptionniste pour inclure l'objectif de planification de 7 jours. Avec le temps, elle pourra fixer des rendez-vous pour la plupart des nouveaux patients dans ce délai, en les orientant vers les créneaux réservés plutôt qu'en leur demandant « *Quand souhaitez-vous venir?* »

## **Gagnez définitivement le nouveau patient en lui offrant une excellente expérience**

Consulter les nouveaux patients dans un délai de sept jours est une première étape cruciale, mais lorsqu'ils arrivent, vous et votre équipe devez leur faire sentir qu'ils ont pris la bonne décision. Assurez que vos systèmes de service clientèle et que les scripts de l'équipe sont conçus pour favoriser un accueil chaleureux et créer de la valeur pour la relation cabinet-patient. Vous avez aussi un rôle important à jouer. Sauf en cas de besoin de soin urgent, réalisez un examen complet et préparez un plan de soin idéal pour les nouveaux patients. De cette façon, votre cabinet ne fera pas qu'acquérir de nouveaux patients, mais posera aussi les bases d'une relation durable et productive.