



Devenir un meilleur responsable de cabinet dentaire

Par Roger P. Levin, chirurgien-dentiste

Bien qu'être propriétaire d'un cabinet dentaire fasse automatiquement de vous un responsable d'équipe, les compétences nécessaires ne viennent *pas* automatiquement. Vous devez acquérir des qualités et capacités de leadership et apprendre à bien les utiliser avec votre équipe.

Investissez dans votre formation de responsable

Il existe de nombreuses sources de formation en leadership. Outre les programmes officiels menant à l'obtention d'un diplôme (souvent irréaliste pour la plupart des dentistes), vous pouvez suivre des séminaires, des cours en ligne, profiter de coaching ou lire des articles ou des livres sur le sujet. Envisagez-les comme des opportunités de formation continue, qui aiguiseront vos compétences commerciales de la même façon que vous vous maintenez informés dans le domaine clinique.

Où voulez-vous emmener votre équipe ?

En tant que responsable, vous avez la principale mission de diriger votre équipe à faire... quoi ? Vous êtes le seul à le savoir. Cela implique de définir une vision pour votre cabinet, des objectifs généraux qui serviront de jalons sur le chemin vers cette vision, et des objectifs de performance mesurables pour les membres de l'équipe à atteindre chaque jour, semaine, mois et année.

Motivateur en chef

En vous appuyant sur la vision et les objectifs du cabinet, vous devez inspirer les membres de l'équipe à satisfaire, puis dépasser les attentes. Lors des réunions d'équipe, les interactions de la journée et les revues de performance, vous devez maintenir une pression constante et enthousiaste sur tout le monde (et de façon évidente, sur vous) pour exceller. Ne tarissez pas d'éloges et, si vous devez critiquer la performance, faites-le de manière positive, bienveillante et constructive. Et tenez tout le monde informé de la performance du cabinet.

Dirigez par l'exemple

Les meilleurs dirigeants « incarnent » les comportements souhaités de façon cohérente afin que tout le monde puisse voir comment les adopter. Par exemple, si vous souhaitez que tous les membres de l'équipe saisissent chaque opportunité d'améliorer la satisfaction des patients, faites-le vous-même. Si vous souhaitez que l'équipe utilise des mots percutants (par ex., « incroyable », « fantastique »), montrez-leur comment faire.

Continuez d'améliorer la valeur du cabinet

Vous n'avez certainement pas prévu de vendre votre cabinet prochainement, mais vous devriez toujours rechercher des façons d'améliorer sa valeur. Les mêmes qualités qui ordonneraient un prix plus élevé pour votre activité sont celles qui caractérisent une équipe bien dirigée.

Déléguiez au maximum

Les bons dirigeants ne font pas de microgestion et ne tournent pas non plus autour de leurs subordonnés. Ils leur confient les responsabilités et les ressources (y compris la formation) nécessaires pour une bonne performance.

Maîtrisez l'art de la prise de décision

La plupart des décisions de routine prises dans votre cabinet devraient être déléguées à votre équipe, tout comme les responsabilités associées. En ce qui concerne les questions plus vastes, demandez « *Est-ce que cela nous mènera vers l'accomplissement de notre vision ?* » *Est-ce que cela améliorera la qualité des soins que nous fournissons ?* » Et sollicitez les conseils d'experts extérieurs dans les domaines que vous connaissez peu.

Le leadership est un sujet que vous devez continuer à étudier tout au long de votre carrière. Vous obtiendrez en récompense une meilleure équipe, plus de satisfaction personnelle et une plus grande réussite professionnelle.