



Comment parler d'argent sans malaise.-

Ce guide rapide vous aide à aborder la dimension financière des traitements avec professionnalisme, sans créer de malaise pour le patient — ni pour vous.



Alexandra Alvarez

Gestionnaire et Coordinatrice de
plan de traitement dentaire | Coach PNL
PDG FORMADENT



Préparez votre posture et choisissez vos mots

1

Préparez votre posture intérieure

Soyez convaincu(e) de la valeur du soin proposé.

Rappelez-vous : vous n'imposez rien, vous informez avec clarté.

2

Mots et formulations à favoriser

"**Investissement**" plutôt que "coût"

"**Option adaptée**" plutôt que "plan moins cher"

"**Étapes de soin**" plutôt que "traitement urgent"

Exemples concrets :

"Ce traitement est un investissement dans votre confort et votre santé à long terme."

"Il existe plusieurs façons d'aborder le plan, selon ce qui vous convient le mieux."

"Notre coordonnatrice pourra vous présenter les options de paiement qui vous conviennent."

Ce qu'il faut éviter et phrases clés pour guider la conversation

3. Ce qu'il faut éviter

Les excuses: "Je sais que c'est cher..." Les jugements: "Vous devriez vraiment..." Les flous: "C'est à pe..."

4. Votre intention

Informé avec bienveillance, offrir des options, respecter la décision du patient.

Phrases clés pour guider la conversation avec le patient

Un ensemble de phrases utiles à intégrer selon les différentes étapes de la présentation du plan de traitement.



a. Pour introduire le besoin

- "Ce que j'observe aujourd'hui, c'est..."
- "On veut vraiment éviter que ça progresse et devienne plus complexe."



b. Pour clarifier le bénéfice

- "L'objectif, c'est de préserver votre dent de façon durable."
- "Ce soin permettrait d'éviter des traitements plus invasifs à l'avenir."



c. Pour parler d'options

- "Voici ce que nous recommandons en premier, et voici ce qu'on peut envisager comme alternative."
- "On peut y aller graduellement, selon ce qui vous convient."



d. Pour valider et conclure

- "Comment vous vous sentez par rapport à tout ça ?"
- "Est-ce que ça vous semble raisonnable pour vous ?"



+1 (514) 377 – 6299

alexandraalvarez@formadent.ca

www.formadent.ca

