

PODCAST 116

Date d'envoi : lundi 24 à 5 :00

Titre : Servir rend heureux

Pour écouter

« Servir rend heureux »

clique ici

Dans la vie quand on aime, on partage

Docteur partage, et souviens toi pourquoi tu as choisi ce beau métier !

Bienvenue dans le cent seizième audio du défi des 365 jours, que je t'offre avec le soutien de NatureBio Dental, le mouvement qui unit les chirurgiens-dentistes, les médecins et praticiens de santé ainsi que des patients motivés pour remettre la santé bucco-dentaire au cœur de la santé.

Le but : Faire le bien autour de soi

Je voudrais te parler aujourd'hui de la notion de service et du bonheur que cela peut apporter

Mon esprit optimiste aime, lorsque je rencontre des confrères, leur demander ce qui les rend heureux au cabinet. La réponse est souvent : LA SATISFACTION DE MES PATIENTS !

Jasmin Bergeron, coach en communication canadien, dit que la satisfaction du patient est mesurée par la différence entre ses attentes et sa perception du résultat. Il est donc important dès la première consultation de connaître les attentes de nos patients afin de les associer à nos objectifs thérapeutiques.

Recevoir ce qu'on attend est devenu normal dans notre société.

Savez-vous pourquoi nos patients nous quittent ? J'ai appris cela de Simon St Hilaire (coach en communication)

Décès1%

Déménagement	3%
Insatisfaction d'un ami ou d'un parent	5%
Nos tarifs	9%
Plaintes non résolues	14%
Notre indifférence	61%
Divers.....	7%

L'indifférence c'est le contraire de l'amour. L'amour, c'est de la présence et c'est ce dont nos patients ont le plus besoin. Soigner, c'est prendre soins de l'autre. C'est se mettre à son service, mais quand on parle de service à la clientèle, il y a autant de définition de bons services que de gens qui écoutent cet audio. Nombreux pensent offrir un bon service, mais si on posait la question aux patients, certains auraient des surprises !

Qu'entendons-nous par la notion de service ?

Sourire

Ecoute (différent d'entendre)

Respect. Rapidité. Les patients sont pressés, ne veulent plus attendre. Ils voudraient que les soins aillent vite.

Vérification. Vérité. Avez-vous les mails de tous vos patients ? Envoyer des SMS pour optimiser la communication.

Initiative. Laisser de la responsabilité à votre personnel. Accepter que les choses puissent être faites autrement avec le même résultat.

Conseil. Constance. On doit tout faire avec constance, ça rassure le patient. On doit lui donner des conseils.

Enthousiasme. Les patients nous veulent enthousiaste.

Pour garder son marché c'est la loi du plus fort. C'est-à-dire celui qui sera le plus fort sur le facteur humain.

Intégrité, écoute, questionne tes patients pour connaître leurs besoins. Les patients doivent se sentir bien. Si tu sens le patient perturbé, inquiet ou préoccupé, invite-le à dire ce qu'il a sur le cœur et écoute-le avec bienveillance. Il y a tellement de choses que les patients n'osent pas nous dire parce qu'ils ont peur de nous prendre trop de temps, ou pensent qu'ils vont nous énerver ou nous vexer. Mais ces frustrations pèseront lourd sur la balance de leurs perceptions donc de leurs décisions. Prendre du temps,

consacrer du temps à nos patients lorsqu'on les reçoit au cabinet, surtout lors du premier rendez-vous est un réel investissement sur le long terme.

Comment gérer les perceptions ?

Qu'est-ce qu'un patient achète ? Sa perception d'un bon prix et sa perception d'un bon service !

En ce qui concerne l'aspect technologique, la qualité des soins, il faut faire savoir aux patients ce que l'on fait. Il est important d'avoir un site internet. C'est une vitrine qui rassure et inspire confiance.

On doit communiquer avec nos patients pour les convaincre, car ils sont très informés et de plus en plus méfiants. Parler avec conviction, en mettant de la cohérence entre le non verbal, les mots et le ton. Et ne pas oublier que ce qu'on a dit et ce que l'on a voulu dire et ce que la personne a entendu, ne sont toujours pas les mêmes choses...

Je te souhaite une belle journée et je te dis à demain, naturellement !