

PODCAST 121

Date d'envoi : lundi 25 à 5 :00

Titre : Dentiste hors-norme

Pour écouter

LE PODCAST

« Dentiste hors-norme »

[clique ici](#)

Chacun de nos actes résonnent dans l'éternité

Docteur agis et souviens-toi pourquoi tu as choisi ce beau métier !

Bienvenue dans le cent vingt-et-unième 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 : Agir pour un monde meilleur.

Je voudrais te parler aujourd'hui d'une nouvelle opportunité qui s'offre à nous pour satisfaire nos patients : Et si nous devenions des dentistes hors norme ? Si nous donnions à nos patients plus qu'ils n'attendent, les satisfaisons au delà de leurs attentes ? Et si nous provoquions chez eux un effet wouaw ?! C'est la clé des entreprises qui réussissent et la bonne nouvelle c'est que c'est applicable dans nos cabinets dentaires.

Car en réalité, ce qui nous rend vraiment heureux, ce n'est pas la simple satisfaction de nos patients, c'est de ressentir leur satisfaction en lien avec ce que l'on a fait d'exceptionnel pour eux, rien que pour eux.

Qu'est-ce que l'effet wouaw ?

L'effet wouaw c'est lorsque vous surprenez agréablement votre patient au-delà de ses attentes et que vous lui mettez un sourire sur les lèvres

alors qu'il ne s'y attendait pas. Les attentes sont à la base de l'effet wouaw.

Dès l'appel téléphonique, notre patient s'attend à être reçu aimablement, de même quand on lui ouvre la porte. Il s'attend au confort de la salle d'attente, à la ponctualité, à l'efficacité de notre organisation, au moelleux du fauteuil dentaire. Il s'attend à la qualité de notre écoute, à la délicatesse de notre geste, à l'absence de douleur après nos soins, à la rigueur de nos plans de traitement, à la clarté de nos devis et même parfois à nos facilités de paiement...

Nous avons donc de multiples occasions de faire dire wouaw à nos patients, de leur permettre de nous montrer leur reconnaissance. Et donc de multiples occasions, pour nous praticien, de nous recharger avec quelques graines de bonheur tout au long de la journée.

Quoi faire avec les attentes de nos patients ?

Jasmin Bergeron, dit qu'il faut baisser les attentes de nos interlocuteurs raisonnablement pour mieux les impressionner, en d'autres termes promettre moins et délivrer plus pour faire l'effet wouaw. Une personne qui promet trop, se met dans un état de stress et ne peut satisfaire ses engagements. Par exemple le délai pour rappeler quelqu'un, l'information d'un retard, l'évaluation d'un remboursement. Toujours prévoir des délais larges pour ne pas décevoir notre patient ou notre interlocuteur. Il sera toujours agréablement surpris et dans de meilleures dispositions si on satisfait ses attentes avant la date prévue.

Que perçoit notre patient lors de la satisfaction de ses attentes ?

Pourquoi a-t-il envie que nous prenions soins de sa santé bucco-dentaire ? A-t-il la perception d'un bon prix et quelle est sa perception d'un bon service ?

Assurons-nous que nos patients sachent tout ce que nous faisons pour eux avec enthousiasme, leur montrer qu'on s'intéresse à eux, que l'on a consacré du temps pour leur apporter la meilleure solution pour leur santé. 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, car tout ce qu'ils auront le temps

d'observer de nous, pèsera lourd sur la balance de leurs perceptions, donc de leurs décisions.

En résumé, créer un effet wouaw autour de vous c'est une façon de faire la différence et d'améliorer la profonde satisfaction de vos patients. On se souvient longtemps des personnes qui nous ont fait dire un wouaw !

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