

Accueil au cabinet :

« Vous n'aurez pas deux fois l'occasion de faire une première bonne impression »



Dr Edmond BINHAS
■ Fondateur
du Groupe Edmond
Binhas

Il existe de nombreuses méthodes pour développer une pratique dentaire florissante. Utiliser l'impact de la première impression est l'une d'entre elles. Cela peut se traduire par un agencement architectural agréable et une décoration rassurante, mais aussi l'achat d'équipements modernes, etc. Je me contenterai ici d'évoquer une technique de communication interpersonnelle de base : l'accueil direct et téléphonique. Il s'agit là d'un point de première importance dont l'amélioration méthodique vous aidera à développer votre potentiel de patients. Elle a en outre un autre avantage bien appréciable en ces périodes difficiles : elle ne coûte rien !

Savoir bien accueillir est sans doute quelque chose de naturel. Mais c'est également une technique et un état d'esprit. Penser à sourire et le faire sincèrement c'est bien. Très bien même. Mais ce n'est encore pas suffisant. Savoir quoi dire, savoir comment faire pour qu'un visiteur emporte la meilleure impression de votre cabinet, cela s'apprend.

Chaque jour nous avons nous-mêmes l'occasion de jouer le rôle de client, d'usager ou de patient. En tant que tel, nous rencontrons toutes sortes d'attitudes de la part des personnes qui nous reçoivent. Et ces attitudes influencent directement notre comportement en tant que client. Il faut y penser lorsque l'on veut améliorer l'accueil dans son cabinet.

Accueil : comment cela fonctionne-t-il ?

Lorsqu'un nouveau patient entre en contact avec votre cabinet, la première impression qu'il peut avoir de vous et de votre équipe aura une importance capitale sur sa décision de revenir se faire soigner chez vous.

En effet, la première impression que chacun d'entre nous peut avoir d'une personne, d'un objet ou d'un endroit quel qu'il soit, aura un puissant effet sur la perception positive ou négative que nous en aurons par la suite.

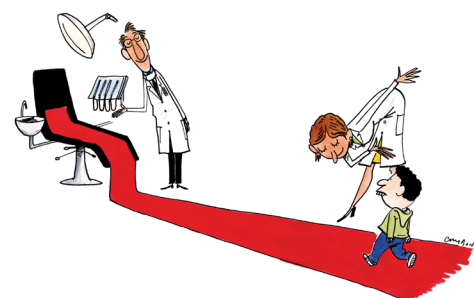
Pour s'en convaincre, il suffit de se demander quel rôle joue la première impression lors d'un test d'embauche, lors du premier entretien d'un représentant avec son client ou plus simplement lors d'un premier tête-à-tête amoureux. La raison pour laquelle la première impression joue un rôle aussi primordial réside dans le mot « perception ».

Notre perception est la façon que nous avons de voir le monde autour de nous et non tel qu'il est réellement. Souvent, deux personnes percevront de façons différentes une même situation. Cela dépendra des sentiments, des attitudes, des expériences vécues et du point de vue de chacune de ces deux personnes. Par ailleurs, il est intéressant de savoir comment se construit la perception que nous avons, par exemple,

d'une personne que nous rencontrons. En effet, dès le premier abord, et généralement de façon inconsciente, nous trouvons cette personne plus ou moins sympathique. Nous rechercherons ensuite tous les signes qui renforceront cette première impression. Nous finirons, bien sûr, par les trouver puisque nous recherchons ceux-là exclusivement. Il va de soi que notre perception est totalement altérée (positivement ou négativement). Le fait le plus intéressant est que lorsque nous ressentons, par exemple, une aversion pour quelqu'un, nous émettons, à notre insu, des signaux **non verbaux** (n'oublions pas que 60 % de la communication passe par le canal non verbal) qui montrent inconsciemment à l'interlocuteur notre façon de le ressentir. Une fois que celui-ci aura perçu ces signaux, il émettra naturellement lui-même le même type de signaux avec pour résultat une spirale d'antipathie mutuelle dont chacun, bien sûr, attribuera l'origine à l'autre. Là, la notion théorique de référence est le **feedback**. Le feedback est l'échange en retour que renvoie le récepteur d'un message. Dans une situation de communication, il y a 2 intervenants : l'émetteur et le récepteur. On pourrait croire simplement que l'émetteur envoie le message et que le récepteur le reçoit. Il n'en est rien. En effet, lorsque l'émetteur commence à communiquer, le récepteur émet, inconsciemment, toute une série de signaux non verbaux que perçoit l'émetteur. Ce dernier modifie alors le contenu ou la forme de son message, lequel retentit aussitôt sur le récepteur. Il s'agit de ce que les spécialistes appellent **la boucle communicationnelle**.

Applications à la pratique dentaire

L'application de ces principes est souvent plus importante en pratique dentaire que dans de nombreux autres domaines. En effet, une première impression positive peut influencer de façon extrêmement forte les décisions ultérieures du patient. C'est ainsi qu'il écoutera plus ou moins attentivement nos suggestions de traitement, qu'il décidera de revenir ou pas, ou encore qu'il parlera positivement ou négativement de nous à son entourage.



Règle n° 1 : chaque membre du cabinet doit être considéré comme responsable de la qualité de l'accueil

Une conduite amicale, polie (sans être obséquieuse) et de nombreux sourires sincères peuvent avoir une influence énorme sur la façon dont est perçu votre cabinet par les patients bien sûr, mais également les fournisseurs, les prothésistes et plus généralement toute personne qui entre en contact avec le cabinet. Il est d'ailleurs important que cette attitude soit la règle envers toute personne entrant au cabinet.

La qualité de l'accueil est essentielle. Elle est encore aujourd'hui trop souvent négligée. Et pourtant, il s'agit d'un outil primordial dans le développement de notre cabinet. Il est important de savoir le maîtriser comme nous maîtrisons une turbine, une lampe à composite ou tout autre instrument de travail.



Règle n° 2 : sourire pour rassurer

Il est très difficile, *a priori*, de déceler l'état psychologique du patient lorsqu'il arrive au cabinet. De plus, dans notre spécialité, de nombreux patients ressentent « cette peur ancestrale du dentiste ». Il va de soi que **c'est le rôle de toute l'équipe soignante de faire le premier pas** pour rassurer le patient. Même et surtout si celui-ci peut à première vue sembler tendu voire agressif. Avant même que les premiers mots soient échangés, le sourire sera le signe d'un bon accueil. Un sourire ne coûte rien et a un effet relaxant pour la personne même qui le fait. Mais attention ! Le sourire doit être naturel, il n'y a rien de plus désagréable qu'un sourire commercial, figé, mécanique.

D'autre part, si une personne gênée ou timide entre au cabinet, un léger salut de la tête pourra l'inciter à s'avancer davantage. Si vous êtes debout, vous pourrez faire quelques pas dans sa direction. Vous montrerez ainsi que vous savez aller vers les autres. Enfin, le sourire fait fonctionner bien des muscles du visage et développe le charme (si cette phrase vous fait sourire, tant mieux !). Le sourire est le premier geste d'accueil, c'est un signe muet de bienvenue.



Règle n° 3 : respect des techniques de base de l'accueil

Quelle que soit la situation et quelle que soit la personne entrant au cabinet, la bonne réponse aux 3 besoins suivants vous donnera l'assurance d'offrir un premier accueil de qualité.

• Besoin d'être vu

Avant même de sourire, un point important consiste à avoir un contact oculaire avec le patient. Cet échange de regards signifiera que vous avez pris en compte son arrivée, même si vous êtes occupé avec un autre patient.

• Besoin d'être pris en compte sans attendre

Lorsque vous accueillez une personne, elle doit être prise en compte immédiatement, quoi que vous soyez en train d'exécuter, regardez tout de suite votre visiteur, pour lui signifier que vous avez remarqué sa présence et qu'il ne vous dérange pas.

Reconnaissons qu'il peut être très désagréable pour une secrétaire ou une assistante d'interrompre son travail et d'avoir une activité hachée. On ne l'accepte spontanément que pour un personnage très important. Mais, justement le patient n'est-il pas un personnage très important ?

• Désir d'être reconnu (pour une personne déjà connue)

Il y a un mot exquis que chacun aime bien entendre, même si on ne se l'avoue pas : il s'agit de son propre nom. À l'inverse, il est agaçant pour un patient de répéter son nom à quelqu'un qui l'a déjà vu. Il va de soi qu'en cas de doute sur le nom exact, il vaut mieux se taire que de prendre le risque d'employer un nom erroné.

C'est pourquoi, il est utile, dès que le patient est un peu mieux connu de prononcer, à l'occasion, son nom dans la conversation. Mais il ne faut pas, au risque de paraître trop commercial, en abuser dès le premier contact. Là aussi, tout doit être une question de jugement personnel.

La qualité de l'accueil dépend sans aucun doute de la personnalité de la personne qui accueille. Toutefois, il s'agit d'un savoir-faire qui peut se développer. Les compétences s'acquièrent et doivent faire l'objet d'un entraînement systématique. Comme pour les sportifs, il s'agit d'atteindre puis de maintenir un niveau élevé de performances. La vraie communication, satisfaisante, valorisante et efficace ne peut se produire qu'entre personnes adultes et libres : ni maître ni esclave. En cela, la communication avec le patient suppose tact et psychologie.

L'ambition de cet article n'était pas de codifier de façon rigide et systématique les techniques d'accueil au cabinet. Chacun d'entre nous le fait bien entendu naturellement dans son cabinet. Il s'agissait simplement de rappeler quelques règles de base adaptables à chaque situation. ♦

Illustrations : Michel CAMBON

CONTACT

Groupe Edmond Binhas

Claudette
5 rue de Copenhague, BP 20057, 13742 Vitrolles Cedex

☎ N°Vert 0 800 521 764

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE
Tél. : 04 42 108 108 - Email : contact@binhas.com