

Communication



©kryczka-i-stockphoto

Tout doit être mis en œuvre pour que, face à son devis, le patient se retrouve comme au cabinet : ambiance, identité visuelle, mot écrit de la main du praticien...

« Les éléments imprimés du devis permettront au patient de se 'revendre' son plan de traitement afin de prendre une décision réfléchie »

► **Tout dans une pochette**

Les devis présentés en pochette A4 contiennent de façon homogène les problèmes, les solutions, la fiche information patient (*elle explique avec des dessins ou des photos claires la situation clinique du patient et les solutions existantes*), la carte de visite du praticien, les schémas initiaux, le schéma du plan de traitement, les radios, l'entente financière s'il y a lieu... La première page peut présenter un sommaire rapide. Il est important de penser à intégrer un mot écrit par le praticien lui-même, pour « personnaliser l'offre ». « Si la décision est quasiment prise lorsqu'il quitte le cabinet, le patient emmènera son dossier chez lui, explique

Emmanuel Croué, avec tous les éléments de réflexion pour qu'il se 'revende le plan de traitement à lui-même', mais souvent aussi à son conjoint qui décide avec lui des dépenses du foyer. » L'ensemble a tout avantage à être présenté de façon « émotionnelle » et à transporter une valeur forte, loin du devis sur un papier blanc à faible grammage que l'on peut plier, mettre dans sa poche... et oublier. La pochette de présentation de devis permet de mettre de l'émotion dans la prise de décision et participe ainsi à la rendre agréable. Le document clair, esthétique parle du patient et lui présente de façon raffinée et professionnelle ce qu'il va obtenir en choisissant d'accepter le plan de traitement proposé. Les brochures de présentation de plans de traitement sont basées avant tout sur l'esthétique et la pédagogie: qu'est-ce que sont des brackets, qu'est-ce qu'un arc avec des photos agréables et esthétiques. Le format « pochette » permet au cabinet d'anticiper (en les commandant en nombre) et de ne pas avoir à faire déplacer son assistante à chaque création de devis.

Souple, le système permet au patient de supprimer certaines pages ou au praticien d'en rajouter: « Nous utilisons ce système depuis quelques mois, explique Anne assistante commerciale à Clermont, il est devenu un véritable carnet de liaison dont les patients se sont totalement emparés. La plupart reviennent avec leur pochette à chaque rendez-vous! » ■



Contact

Le modèle ci-dessus a été réalisé par Praxiskom, une société spécialisée dans la communication visuelle pour chirurgiens-dentistes. Tél. : 0 811 630 250 (coût d'un appel local)