



Emmanuel CROUÉ
Acscence-Praxiskom, München (Allemagne)

Des praticiens "service orientiert"

Je vis en Allemagne depuis 1995 et dirige une agence de marketing des cabinets médicaux. J'aide les praticiens (notamment des chirurgiens-dentistes), les cliniques et laboratoires de prothèse à développer leur clientèle et à la fidéliser sur le long terme grâce à divers outils. On peut citer la création d'un site Internet, la création d'une identité visuelle du cabinet, la rédaction de brochures personnalisées, des sondages menés auprès des patients, le coaching du professionnel de santé... Mon rôle est de leur permettre d'exploiter leur potentiel en devenant *service orientiert* afin de se démarquer de la concurrence. Les praticiens allemands bénéficient d'une latitude beaucoup plus importante à communiquer auprès des patients que leurs confrères dans l'Hexagone. Les Allemands font un effort pour assurer la qualité du service et prennent la peine de se demander "à la place de mon patient, je ferais quoi ?" Ils essaient de se mettre dans leur

peau pour les aider à prendre la meilleure décision au niveau de leur santé bucco-dentaire. Cela dit, votre réglementation semble bien stricte ! C'est la première fois que nous sommes exposants à l'IDS et la demande pour nos services est extraordinaire. Les dentistes alle-

Les praticiens allemands ont une grande latitude pour communiquer auprès des patients

mands prennent totalement conscience que le marketing est un sujet qui les concerne. Nous avons également des étrangers qui s'intéressent à nos prestations. C'est un bon signe.

Ils sont russes, indiens, brésiliens, tchèques, indiens et très intéressés par les concepts de marketing au cabinet, mais mes clients restent à 99 % Allemands.

Je me sens bilingue et biculturel aux côtés de mon épouse française et de nos jumeaux de trois ans. Cette activité et ce mode de vie me conviennent très bien, comme près de 15 000 Français qui vivent à Munich. Ce serait bien que davantage de praticiens français viennent nous voir à l'édition 2009 de l'IDS.