



Bonjour Mademoiselle Sympa, Dr Poli, je vous appelle pour vous remercier de la confiance que vous m'avez témoignée en me recommandant auprès de Mme Michu...



Comme c'est aimable à vous Docteur !!!... C'est tout naturel ! Mais à propos de Mme Michu, il faut que vous sachiez...

# Savoir remercier

*Pour inciter les patients motivés à vous adresser leurs relations, rien de plus efficace que de les remercier quand ils le font. Loind'être neutre, oublier cette élémentaire politesse aura l'effet inverse. Démonstration.*

**C**onsidérée comme une simple politesse – dire merci à un bienfaiteur est la plus élémentaire des courtoisies – ou comme un devoir moral hérité de notre culture judéo-chrétienne, la gratitude n'est pas une qualité très valorisée sous nos latitudes. Pourtant, selon les dernières études en psychologie positive, elle participerait activement à la bonne santé émotionnelle de ceux qui en font un usage régulier. Renforçant les liens sociaux, la gratitude affaiblit aussi les émotions négatives et procure un sentiment de bien-être durable. De plus, elle apporte des bénéfices professionnels certains et quantifiables. Du bon usage du remerciement.

## Un silence éloquent

Certains chirurgiens-dentistes peuvent se réjouir de recevoir des nouveaux patients motivés recommandés par un patient fidèle, mais « ingrats » (ou simplement distraits), ils omettent parfois de remercier ce patient prescripteur... Non parce qu'ils n'aiment pas ces recommandations, très valorisantes et potentiellement rentables, mais parce qu'ils n'aiment pas reconnaître ce qu'ils doivent à autrui, et la gratitude est l'expression de cette reconnaissance. Pourtant, cette impolitesse (ou cet oubli) est loin d'être neutre et peut donner une image négative de votre cabinet auprès du patient. À elle seule, elle gâche la relation qui lie un patient à un pra-

ticien, quand bien même celui-ci n'aurait pas recommandé le cabinet pour obtenir un geste de son chirurgien-dentiste. Car l'ingratitude confine au mépris. Bien sûr, votre patient prescripteur n'en fera pas un drame, mais il cessera probablement de vous recommander (ou vous recommandera nettement moins) et un sentiment de gâchis va néanmoins rester entre vous. Certaines personnes ne savent pas dire merci, rencontrant des difficultés pour reconnaître à l'autre qu'il leur a fait plaisir. Particulièrement sensible dans les professions médicales, cet embarras illustre une réticence à « descendre de leur piédestal ». Du fait de leur position sociale dominante, certains praticiens peuvent avoir du ►

## “Savoir remercier un patient qui vous a recommandé, l'encourage à recommencer... et créé une relation de confiance”



Si votre patient qui vous a recommandé auprès d'un proche doit revenir dans le mois dans votre cabinet, vous pourrez alors la remercier en personne, face à face...

© Olivier Bernard / Blouse, Belle s.a.



### VU D'AILLEURS

Emmanuel Crowé,  
Praxiskom



#### Danke !

*S'il existe plusieurs façons de remercier un patient qui a accordé sa confiance à un cabinet suffisamment pour le recommander à ses proches, il faut mettre en place un système pour l'identifier.*

En Allemagne, 75 % des patients connaissent leur praticien grâce au bouche à oreille, et *via* d'autres systèmes, comme les pagesjaunes ou Internet (en pleine émergence aujourd'hui). Pour chaque patient entrant, le cabinet doit pouvoir identifier le chemin qui l'a mené à lui, pour ne pas le cas échéant froisser le patient fidèle qui l'a dirigé vers lui. De nombreux cabinets allemands envoient une carte « émotionnelle » ; soit achetée dans une papeterie classique, soit – et c'est plus professionnel – avec logo et identité visuelle du cabinet. Elle se veut sobre et il est bien mieux que la carte soit écrite de la main du praticien. Le patient sera valorisé (« *Il ne fait pas ça pour tout le monde* », « *Le docteur a pris deux minutes de son temps pour moi* ») et encouragé à poursuivre ses recommandations. Naturellement, il n'est pas rare que l'assistante s'en charge

à la place du praticien (il faut faire attention à ce que son écriture ne soit pas trop féminine). La signature du praticien doit être à l'encre bleue (pour ne pas laisser penser au destinataire que la carte est pré-imprimée et que la signature est scannée).



© Praxiskom

#### Lire

##### La gratitude

La gratitude est la plus agréable des vertus... un second plaisir, qui en prolonge un premier : comme un écho de joie à la joie éprouvée, comme un bonheur en plus pour un plus de bonheur. Quoi de plus simple ? Plaisir de recevoir, joie d'être joyeux : gratitude. La gratitude n'a rien à donner, que ce plaisir d'avoir reçu. Quelle vertu plus légère, plus lumineuse... quelle vertu plus heureuse et plus humble, quelle grâce plus facile et plus nécessaire que de rendre grâce. Remercier, c'est donner ; rendre grâce, c'est partager. Ce plaisir que je te dois, ce n'est pas pour moi seul. Cette joie, c'est la nôtre. Ce bonheur, c'est le nôtre. Que donne la gratitude ? Elle se donne elle-même : comme un écho de joie, par quoi elle est amour, par quoi elle est partage, par quoi elle est don. C'est plaisir sur plaisir, bonheur sur bonheur, gratitude sur générosité... Il y a lieu toutefois de se demander si toute joie reçue, quelle qu'en soit la cause, ne peut pas être l'objet de cette joie en retour qu'est la gratitude.

*La gratitude, Petit traité des grandes vertus, André Comte-Sponville (PUF - 1995)*



► mal à remercier et à s'inscrire dans une relation d'égal à égal avec leur patient.

#### Pourquoi recommande-t-on votre cabinet ?

Plus généralement, pourquoi recommande-t-on un professionnel à un proche ou à une relation ? Qu'il s'agisse d'un avocat, d'un plombier, d'un médecin, d'une nounou ou d'une femme de ménage : nous recommandons les personnes qui nous ont donné satisfaction. Mais qu'est-ce qui nous motive à donner leurs coordonnées à notre entourage ? Pour « rendre service » répond-on d'emblée, cette première motivation rationnelle est celle qui est toujours évoquée en première intention. Si elle est, naturellement, bien réelle, elle cache néanmoins souvent d'autres motivations, conscientes ou inconscientes et moins avouables. En recommandant mon praticien à mes amis, je veux leur dire : « Regarde qui me soigne »,

montrant ainsi à mon entourage la qualité de ma vie et mon niveau d'exigence. La motivation cachée d'une recommandation est la valorisation, à double sens : je me valorise également auprès de mon praticien : « Regardez qui je fréquente », lui montrant ainsi un statut social plus valorisant que celui d'être couché sur son fauteuil la peur au ventre.

#### Savoir qui remercier

Lorsqu'un patient appelle au cabinet pour un premier rendez-vous, votre assistante doit être en mesure de pouvoir renseigner l'entrée suivante de sa fiche d'appel : « Comment a-t-il connu le cabinet ? ». Les patients n'en seront pas étonnés, car ils ont l'habitude de répondre à cette question : « Puis-je vous demander Madame Michu, le nom de la personne qui vous a recommandé le cabinet du Dr Poli ? ». Recueillir cette information, au téléphone lors du premier contact ou le jour du premier rendez-

vous, permet de pouvoir remercier à bon escient. Ce renseignement pris, vous pourrez alors remplir l'arborescence « bouche à oreille », (voir article *Améliorer le bouche à oreille de patients motivés*, Indépendantaire n°53) et appréhender concrètement ce qu'induisent les recommandations et un bouche à oreille positif.

#### Comment remercier

Vous êtes désormais convaincu de la nécessité de remercier votre patient, vous avez son nom, ne reste plus qu'à « dire merci ». Plusieurs options possibles : tout d'abord, envoyer un courrier. Qu'il s'agisse d'un courrier postal, ou pire d'un mail ou d'un SMS, le patient saura reconnaître votre faible implication dans ce geste. Il soupçonnera bien souvent (et à raison) votre assistante d'être l'auteur caché de la missive, l'impact émotionnel d'un tel remerciement est donc considérablement réduit. Autre solution : attendre que la personne revien-

ne et, à cette occasion, un mémo (enregistré par votre assistante lors de la recommandation) vous rappellera de la remercier. L'avantage présenté par cette solution réside dans le fait que l'on a la personne en face de soi, l'inconvénient, c'est que si elle ne revient dans plusieurs mois voire années elle aura tout le temps de... se vexer (et de cesser de vous recommander). Le remerciement le plus efficace – car le plus engageant – demeure le coup de téléphone. Ici encore, mieux vaut éviter de confier cette tâche à votre assistante... C'est un appel du praticien qui touchera le plus vivement le patient, toutefois faites simple : « Je vous remercie de la confiance que vous m'avez accordée en m'adressant Mme Michu ». Puis gardez le silence, il sera généralement comblé par votre interlocuteur qui vous délivrera de précieuses informations sur sa connaissance. De votre côté, il est toujours bon de se le remémorer, gardez la plus totale discrétion

quant à votre patiente. Prévoyez, si vous n'êtes pas coutumier des conversations à bâton rompu avec vos patients, un sujet de sortie, assez rapide.

#### De la pondération

Si une personne particulièrement bien intentionnée envoie beaucoup de monde au cabinet, il est opportun de l'appeler la première fois, puis de varier les plaisirs (un courrier manuscrit, par exemple, conviendra pour les recommandations suivantes). Ne pas rappeler toutes les semaines : il est mal venu (et peut être mal interprété) d'appeler un patient plus d'une fois par mois. Par ailleurs, ne vous laissez pas tenter par d'autres formes de remerciement que dire « merci ». Pas de bouteilles de champagne ou autres étrennes : les patients qui parlent de vous à leurs proches ne cherchent pas à recevoir de commission de votre part, ils pourraient être vivement choqués par votre attitude. ■