



Le mini guide du chirurgien-dentiste

Robert Maccario

Améliorer sa rentabilité

- Gestion
- Marketing
- Organisation
- Management
- Communication

Les dix commandements

- 1- Se fixer des objectifs raisonnables et mesurables
- 2- Déléguez toutes les tâches hors de votre cœur de métier
- 3- Appliquez une approche globale dans vos diagnostics
- 4- Planifiez vos plans de traitement et grouper vos actes
- 5- Optimisez le remplissage de votre agenda
- 6- Travaillez à 4 mains le plus souvent possibles
- 7- Améliorez votre communication patients
- 8- Optimisez l'ergonomie de votre salle de soins
- 9- Utilisez un tableau de bord d'activité
- 10- Formez-vous régulièrement

1- **Se fixer des objectifs raisonnables et mesurables**

La première fois que j'ai eu affaire à un coach, il m'a demandé :

Quel sont tes objectifs : immédiats à moyen terme et à long terme ? j'ai immédiatement répondu : avoir plus de clients et gagner plus...

Il me dit : Pourquoi ?

Je trouvais sa réponse inadaptée car je pensai avoir été clair dans ma réponse.

Il me fit remarquer que je citais des moyens et non un véritable objectif, car pourquoi vouloir gagner plus ? et en effet le fait de réfléchir à cela m'a permis de fixer mes vrais objectifs qui m'accompagnent depuis 30 ans sans jamais avoir été vraiment atteints, pourquoi ?

Mais parce que mon véritable objectif était d'avoir les moyens de réaliser tous mes projets, mes envies. Et cela évolue sans arrêt, en effet, au fur et à mesure que j'obtiens un résultat, une nouvelle idée apparaît et me donne envie d'aller encore plus loin. Cette réflexion m'a emmené à réfléchir à mes valeurs profondes, celles qui me portent, et qui me font me dire aujourd'hui quand je regarde en arrière que c'est pas trop mal, et du coup je regarde beaucoup plus vers mon futur que mon passé.

Revenons à vous, qu'est ce qui est important pour vous ? projetez-vous à 5, 10 ou 20 ans et qu'aimeriez-vous pouvoir dire de votre vie passée ? et faites en votre objectif.

Maintenant, ensemble parlons de vos moyens, c'est sans doute votre profession de chirurgien-dentiste qui va vous permettre d'aller vers vos objectifs de vie, aussi je vous recommande de fixer un cap avec des paliers, à 1 an, 5 ans et ne laissez personne vous dévier de votre route.

2- Déléguez toutes les tâches hors de votre cœur de métier

La notion cœur de métier est essentielle. Il s'agit de ne prendre en compte que ce que vous êtes seul à avoir le droit de faire, par exemple ouvrir un tiroir ne fait pas partie de votre cœur de métier, alors pourquoi le faites-vous ? Votre temps est une denrée rare, car seul un dentiste peut soigner, alors durant le temps que vous avez décidé de consacrer à votre métier, vous ne devez faire « que votre métier » car le temps passé à faire des papiers, ouvrir un tiroir, aller chercher quelque chose à la sté ne rapporte rien du tout, alors que si c'est une assistante qui le fait, vous êtes capable de produire 10 à 20 fois plus qu'elle en travaillant en bouche, arrêtez de regarder ce que coûte une assistante ou un logiciel regardez ce qu'il vous rapporte !

3- Appliquez une approche globale dans vos diagnostics

La majorité des chirurgiens-dentistes ne font de diagnostic global qu'à la demande du patient motivé. Il est indispensable de pratiquer ainsi sur tous les patients, car vous êtes médecin et le patient doit savoir ce qui est le mieux pour lui. Je ne parle pas de faire un devis ! seulement d'énoncé au patient ce que vous voyez, ce que vous lui diriez s'il était votre frère ou père.

Ne faites un devis que si le patient le demande, cela signifiera qu'il vous croit et qu'il souhaite avancer avec vous.

4- Planifiez vos plans de traitement et grouper vos actes

Dès le premier rendez-vous, il faut établir un projet de plan de traitement, ainsi tout est noté et vos assistantes sauront ce qu'il faudra faire et auront connaissance du détail du traitement. Il existe des modèles de plan de traitement mais aussi des logiciels qui savent réaliser cela pour vous ! En quelques secondes, même pour des traitements complexes, un logiciel vous exécutera une planification de vos rendez-vous de traitement avec la durée de chacun ainsi que son contenu et ce selon vos propres paramètres.

5- Optimisez le remplissage de votre agenda

L'agenda est le cœur de votre activité, son organisation est essentielle pour obtenir une bonne productivité. Il faut équilibrer les rendez-vous de bas potentiel avec ceux de haut potentiel, réguler les entrées : détartrage, urgence, consultations selon une règle précise fixée selon vos objectifs. Chaque journée produira ainsi la rentabilité souhaitée, et il vous sera facile de corriger le tir en cas de retard sur vos objectifs. Attention l'agenda n'est pas un fourre tout ou l'on note tous les rendez-vous demandés par les patients.

6- Travaillez à 4 mains le plus souvent possibles

J'aime à dire que vous devez être « plus chirurgien que dentiste ». Imaginez un chirurgien opérant seul !!! sous prétexte que une assistante coûte cher ou qu'elles sont toutes incompétente, vous seriez sans doute le premier à vous moquez de lui. Alors et vous, pourquoi n'avez-vous pas votre assistante en permanence à vos coté, vous ouvrant les sachets, vous mettant dans votre main droite « le bon instrument », pourquoi ?

7- Améliorez votre communication patients

Voici le grand point faible...Et oui, vous n'avez jamais été formé à cela ! alors que votre métier vous oblige à annoncer à longueur de journées des mauvaises nouvelles, du coup vous en souffrez ou bien vous omettez de tout dire à vos patients (par gentillesse direz-vous !).

En fait c'est tout simplement parce que si vous ne maîtrisez pas les règles d'une communication médicale efficace, vous vous plantez... et du coup vous n'osez plus sauf lorsque vous êtes sûr de vous, en fait lorsque c'est le patient qui est demandeur !

8- Optimisez l'ergonomie de votre salle de soins

L'ergonomie est la science du geste adaptée à chaque individu, « chaque individu, en effet on ne concevra pas de la même manière l'environnement d'un poste de travail selon que l'on soit droitier ou gaucher, mais aussi seul ou à 4 mains, mais encore petit ou grand, ou organisé ou pas, ou encore spécialiste de ceci ou de cela, ou encore selon l'unité dentaire choisie...

En fait c'est bien tout cela qui provoquera vers 45 ans les problèmes de TMS (troubles musculo squelettiques) dont souffrent 56% des dentistes de manière ponctuelle..

9- Utilisez un tableau de bord d'activité

Imaginez un capitaine de bateau qui partirait au Brésil sans carte, et qui déciderait de naviguer au « feeling » selon les vents, on peut imaginer que s'il est un bon capitaine il finira bien par arriver, mais franchement je préfère un capitaine débutant qui prépare son trajet et dispose d'outils afin de prendre le bon cap et de le contrôler en permanence. Pas vous ?

Alors, dans un cabinet dentaire, c'est un tableau de bord, qui indique les éléments à surveiller, les entrants, le nombre de devis le nombre d'acceptation, le taux d'acceptation en chiffre, etc..

10-Formez-vous régulièrement

Et enfin, le dernier conseil que j'aimerais vous donner, c'est de vous former, tout le temps , sans cesse, je l'ai fait toute ma vie, et aujourd'hui, cela me donne une capacité d'adaptation à toutes les situation, formez-vous à votre cœur de métier bien sûr, mais aussi à la communication, à l'organisation, à la gestion, au marketing de réseau, au management. Bref, à tout ce qui peut vous servir afin d'atteindre vos objectifs de la manière la plus efficiente possible.

Bon courage