



## Les 10 clés pour une communication efficace

**La communication est une fonction vitale de l'être humain. Nos échanges avec les autres assurent notre appétence cognitive et nous permettent de prendre des décisions en adaptant nos actes aux différentes situations de la vie. Pour une entreprise ou un cabinet, la communication représente un enjeu majeur pour son bon fonctionnement et son développement. Voici 10 clés à travailler pour améliorer nos interactions humaines.**

### 1 - PAROLES & CORPS

Notre langage corporel en dit souvent bien plus que nos mots. Pour transmettre une information de façon pertinente à un patient, sur sa pathologie ou sur son plan de traitement par exemple, il est primordial que notre posture soit en adéquation avec notre parole. Servez-vous de vos émotions corporelles pour faire passer les bons messages !

### 2 - DONNER UNE INFORMATION CLAIRE

Plus le message que vous délivrez est en accord avec vos convictions profondes, vos valeurs et vos engagements, plus vous augmentez vos chances de convaincre votre interlocuteur. Soyez honnête et franc.

### 3 - UN SEUL MESSAGE À LA FOIS

Selon les neurosciences, notre cerveau n'est pas multi-tâche. Il peut effectivement traiter une quantité importante d'informations en un laps de temps très court mais en réalité, une seule à la fois (comme des billes qui passent au travers d'un entonnoir). Il est donc inutile de multiplier les messages. NB : après 24h, nous retenons moins de 10 % d'une conversation. À méditer !

### 4 - ÉCOUTEZ VRAIMENT

La communication est à proprement parlé un échange entre deux visions et non un récit que chacun fait de son côté. Savoir écouter sincèrement son interlocuteur vous permettra de comprendre ses besoins et de répondre de façon plus appropriée à ses demandes.

### 5 - L'EMPATHIE

Nos patients débarquent dans nos cabinets avec un tas d'émotions qui ne sont pas toujours évidentes à cerner : peur du dentiste, perte d'un proche... Prendre le temps de les écouter, décrypter leur langage corporel et nous mettre réellement à leur place sont des moyens efficaces de comprendre leurs réactions et leurs attentes. Ainsi ils vivront une bonne expérience et auront plaisir à revenir et à vous recommander !

### 6 - TOUT EST MESSAGE

Parole, objet, odeur, lumière, contact, sourire, poignée de main, accueil, premiers mots, température... tout est message. Demain, entrez dans votre cabinet et mettez-vous à la place de votre patient et faites le parcours de soins à sa place. Vous comprendrez tout de suite ce qui est à changer, à améliorer, à éviter. Créez votre « Filtre Qualité » (issus de notre formation adhésion du patient à leur plan de traitement \*\*expérience patient unique\*\*).

### 7 - SURMONTEZ LES OBJECTIONS

Notre émotionnel, qui interprète le plus souvent les situations de façon négative, considère les objections comme un affront. Cela nous braque et nous perdons nos moyens assez rapidement. Or les objections ne sont le plus souvent qu'une incompréhension qui demande un apport d'information. C'est une formidable opportunité d'intensifier la relation par l'échange.

### 8 - L'ENTRAÎNEMENT

La communication est loin d'être un art inné et elle s'acquiert, comme toute discipline, avec de l'entraînement. Habituez-vous à parler aux gens, à leur poser des questions sincères et à éprouver un réel intérêt pour leur réponse. Créez des liens émotionnels de qualité avec votre équipe et vos patients.

### 9 - LA SYNCHRONISATION

Cette technique de communication consiste simplement à adopter les mêmes gestes, débits, posture, rythme, langage... que votre interlocuteur afin d'entrer en interaction avec lui. Utilisez-la quotidiennement !

### 10 - SAVOIR CONCLURE

Il est important de mettre fin à une conversation en se mettant d'accord sur les termes de l'échange. Que ce soit dans une négociation ou une simple conversation, il est important de savoir conclure et de ratifier l'entente qui a été approuvée.

Retrouvez toutes nos formations sur notre site <https://zenith-dental-formation.fr/>  
Et suivez-nous sur les réseaux sociaux



Franck  
Bellaïche  
Fondateur de  
Zenith-dental-  
formation



« Les 10 clés pour une communication efficace », issu de la formation Leadership & Management Bienveillant, les 23 et 24 juin 2022, chez ZENith Dental Formation

AIR COMPRIMÉ | ASPIRATION | IMAGERIE | ODONTOLOGIE CONSERVATRICE | HYGIÈNE

## Aspiration chirurgicale VC 65

### Puissance silencieuse

**Avec la VC 65, le silence règne enfin pendant le traitement.**  
Il faut vraiment tendre l'oreille - la nouvelle unité d'aspiration offre une puissance d'aspiration maximale pour un bruit de fonctionnement minimal. Sa conception mobile attire l'attention, sa grande facilité d'utilisation et sa fiabilité sont conçues pour une utilisation quotidienne difficile en pratique. **Pour en savoir plus, rendez-vous sur [www.duerrdental.com](http://www.duerrdental.com)**

**DÜRR DENTAL**  
LE MEILLEUR. TOUT UN SYSTÈME

Dispositif Médical de classe IIa CE0297  
Nous vous invitons à lire attentivement les instructions figurant sur les notices. Produits non remboursés par les organismes de santé.