



ADENTISTM

CONSORTIUM de dentistes INDÉPENDANTS



SCRIPTS SECRÉTARIAT

| ACCUEIL | |
|---|--|
| Lorsqu'un patient téléphone en clinique | Centre Dentaire Adentis. Bonjour! Ici Jasmine, comment puis-je vous aider? |
| Lorsqu'un nouveau patient arrive en première visite | Bonjour monsieur/madame (Nom du patient), Bienvenue chez nous! |
| Lorsqu'un nouveau patient revient en clinique | Bonjour monsieur/madame (Nom du patient), Vous allez bien? Asseyez-vous, ce ne sera pas très long. |
| NOTES IMPORTANTES : | Il est important de TOUJOURS répondre avec le sourire! Le sourire s'entend au téléphone 😊 |

| APPEL POUR PRIX | |
|---|--|
| Lorsqu'un patient téléphone et s'informe sur nos tarifs | <p>La première visite est un examen complet qui comprend toute la série de radiographies, comprenant le panorex, soit la grande radiographie qui fait le tour complet de la bouche ainsi que le polissage, détartrage et l'examen.</p> <p>Le tout sert à faire une bonne évaluation des restaurations présentes en bouche et aussi l'estimation des coûts pour les restaurations à faire.</p> <p>On vous accorde 1h30 pour ce rendez-vous avec l'hygiéniste. L'examen se fait avec le dentiste.</p> <p>Le coût de ce rendez-vous est de 195,00\$. Par contre, si nous avons besoin de plus de temps pour faire le détartrage, il se pourrait que le prix soit un peu plus élevé.</p> |
| NOTES IMPORTANTES : | <p>Ne JAMAIS donner un prix sans explications du présent script et surtout : Ne pas dire " entre 195\$ et 270\$" puisque le patient entend uniquement le 270\$.</p> |

| CONFIRMATION DE RENDEZ-VOUS | |
|---------------------------------|---|
| Lorsqu'on lui parle directement | <p>Bonjour M. ou Mme (<i>Nom du patient</i>), Mon nom est Jasmine du Centre Dentaire <i>Adentis</i></p> <p>J'aimerais confirmer votre présence pour votre rendez-vous le (<i>Date et heure du rendez-vous</i>).</p> <p>Merci et passez une belle journée.</p> |

| | |
|--|--|
| | |
| Lorsqu'on laisse un message vocal | <p>Bonjour M. ou Mme (<i>Nom du patient</i>), Mon nom est Jasmine du Centre Dentaire Adentis.</p> <p>J'aimerais confirmer votre présence pour votre rendez-vous le (<i>Date et heure du rendez-vous</i>).</p> <p>Svp, veuillez nous rappeler au 450-983-3323 pour nous le confirmer.</p> <p>Merci et passez une belle journée.</p> |
| NOTES IMPORTANTES : | <p>Ne pas oublier de confirmer la famille ou de prendre les prochains RV des autres membres de la famille qui ne sont pas cédulés.</p> |

| RAPPEL | |
|--|--|
| Lorsqu'on lui parle directement | <p>Bonjour M. ou Mme (<i>Nom du patient</i>), Mon nom est Jasmine du Centre Dentaire Adentis</p> <p>Je vous appelle aujourd'hui pour fixer votre prochain rendez-vous de suivi nettoyage.</p> <p>Quelles sont vos prochaines disponibilités?</p> |
| Lorsqu'on laisse un message vocal | <p>Bonjour , mon nom est Jasmine du Centre Dentaire Adentis.</p> <p>J'aimerais laisser un message pour M. ou Mme. (<i>Nom du patient</i>).</p> <p>Svp, veuillez nous rappeler au 450-983-3323 afin qu'on puisse fixer votre prochain rendez-vous de suivi nettoyage.</p> <p>Merci et passez une belle journée.</p> |

| APPEL LORS D'ANNULATION DE RENDEZ-VOUS | |
|--|---|
| Lorsqu'on lui parle directement | <p>Bonjour M. ou Mme (<i>Nom du patient</i>), Mon nom est Jasmine du Centre Dentaire <i>Adentis</i>.</p> <p>Je vous appelle aujourd'hui pour vous offrir un rendez-vous qui s'est libéré pour vous. Seriez-vous disponible le (jour et heure du rdv).</p> |
| Lorsqu'on obtient la boîte vocale | <p>Bonjour M. ou Mme (<i>Nom du patient</i>), Mon nom est Jasmine du Centre Dentaire <i>Adentis</i>.</p> <p>Vous avez un rendez-vous le (Date du rendez-vous). Si ça vous intéresse, je peux vous offrir un rendez-vous aujourd'hui qui s'est libéré pour vous.</p> <p>Si vous êtes intéressés, rappelez-moi aussitôt que possible au 450-983-3323.</p> <p>Merci et passez une belle journée.</p> |
| NOTES IMPORTANTES : | <p>Ne JAMAIS dire que vous avez eu une annulation et que vous voulez lui offrir ce rendez-vous. Ce serait de dire que le patient a la possibilité d'annuler son rendez-vous et ce n'est pas le message qu'on veut transmettre.</p> |

| POST-OPÉRATOIRE | |
|---------------------------------|---|
| Lorsqu'on lui parle directement | <p>Bonjour M. ou Mme (<i>Nom du patient</i>), Mon nom est Jasmine du Centre Dentaire <i>Adentis</i>.</p> <p>Je vous appelle aujourd'hui de la part de votre dentiste (<i>Nom du dentiste</i>). Nous voulions valider que tout allait bien suite au traitement que vous aviez reçu.</p> <p>(<i>Si le patient mentionne un commentaire quelconque...</i>)</p> <p>Parfait. Je vais faire part de vos commentaires à Dr (Nom du dentiste) de Nous allons vous rappeler à ce sujet sous peu.</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>S'il y a quoi que ce soit, n'hésitez pas à nous téléphoner.</p> <p>Passez une excellente journée.</p> |
| Lorsqu'on laisse un message vocal | <p>Bonjour M. ou Mme (<i>Nom du patient</i>), Mon nom est Jasmine du Centre Dentaire <i>Adentis</i>.</p> <p>Je vous appelle aujourd'hui de la part de votre dentiste (<i>Nom du dentiste</i>). Nous voulions valider que tout allait bien suite au traitement que vous aviez reçu.</p> <p>S'il y a quoi que ce soit, n'hésitez pas à nous téléphoner au 450-983-3323 pour nous le mentionner.</p> <p>Passez une excellente journée.</p> |

| APPEL POUR URGENCE | |
|---|---|
| Lorsqu'un patient téléphone pour une urgence | <p>Questions à poser :</p> <p>-Depuis combien de temps avez-vous vu un dentiste?</p> <p>-Est-ce que vous avez une douleur intense?</p> <p>Si Urgence mineure (plombage brisé ou douleur pas intense) Plutôt que de venir pour un examen d'urgence et pour des radiographies, nous pourrions faire votre examen complet ainsi que votre nettoyage dentaire. Ainsi, ce serait moins dispendieux pour vous, car de toute façon, il faudra bientôt faire votre examen nettoyage.</p> <p>Si Urgence majeure (abcès, douleur intense) Nous allons pouvoir vous voir entre deux patients aujourd'hui. Le dentiste pourra effectuer un examen d'urgence et faire des radiographies pour vérifier le tout.</p> |

| | |
|-----------------------------------|---|
| <p>NOTES IMPORTANTES :</p> | <p>S'assurer de mentionner qu'on ne peut faire le traitement au rendez-vous car, il faut évaluer le traitement à faire et l'infection s'il y en a une.</p> <p>Il faut traiter l'infection avant l'intervention.</p> <p>Ne jamais dire qu'on peut faire le traitement le jour même. Mentionner au patient que même si c'est en 2 rendez-vous, ce sera le même prix.</p> <p>TOUJOURS rassurer le patient et le garder calme au téléphone.</p> |
|-----------------------------------|---|

| <p>MESSAGE BOITE VOCALE</p> |
|---|
| <p>“Bonjour et bienvenue au centre dentaire <i>Adentis</i>. Nouvellement arrivé dans la région, Les Centres Dentaires <i>Adentis</i> sont fiers de vous accueillir dans cette toute nouvelle clinique.</p> <p>Votre appel est important pour nous. Nous sommes fiers de faire partie des leaders en dentisterie familiale au Québec.</p> <p>Pour toute urgence, nous vous invitons à contacter le Centre Dentaire <i>Adentis</i> le plus près de chez vous ou bien un centre de santé sans rendez-vous.</p> <p>Notre équipe vous remercie de la confiance que vous lui accorder.”</p> |