

# Le cercle du succès





# Neil Gailmard, OD, MBA, FAAO



- Président, Gailmard Consulting
- Praticien d'exercice privé et PDG, Gailmard Eye Center, Munster, Indiana
- Membre depuis 20 ans du corps enseignant de l'Illinois College of Optometry
- Rédacteur en chef, Management Tip of the Week

# **Surpasser les attentes des patients et augmenter la productivité du cabinet**

**Neil Gilmard, OD, MBA, FAAO**

# Retirez-en trois choses

## Comment...

- Attirer un grand nombre de patients et créer une demande incroyable
- Gérer l'achalandage accru sans compromettre la qualité des soins
- Augmenter les revenus nets et bruts
  - Bonus : revenez au bureau satisfait de l'optométrie

# J'aime l'optométrie canadienne!

- Il n'y a à peu près aucun régime de soins de la vue!
- Vous pouvez fixer les frais à votre guise
  - Il existe certaines exigences réglementaires
- Une abondance de patients! La plupart d'entre vous êtes archi-complets.
- Je comprends que vous aussi avez des problèmes à surmonter, mais ils vous permettent de garder la forme.
- Modifications réglementaires en Colombie-Britannique

# Secteurs où certains cabinets canadiens pourraient mieux performer :

- Frais plus élevés
  - Les frais d'examen sont environ 10 % plus bas au Canada
- Plus de personnel par DO
  - 2,5 heures heures-personne par DO en comparaison de 3,9 (É-U)
- Meilleure délégation?
- Plus grande surface de bureaux
  - 2 200 contre 3 000 (É-U)
- Soins médicaux de la vue – seulement si c'est rentable.
- Utilisation de DO qui ne sont pas des partenaires

# **Vous êtes occupé aujourd'hui... mais vous devez accroître la demande afin de :**

- Hausser les frais
- Accroître la productivité journalière
- Ne plus vous en faire avec les diverses formes de concurrence
- Économies d'échelle : docteurs, personnel, espace de bureaux, équipement, stocks
- Rentabilité vous permettant d'acquérir ce qu'il y a de mieux
- Élaborer un système qui ne dépend pas entièrement du docteur

# Comment créer une demande des patients?

- **Rétention plus recommandations**
- La meilleure façon d'attirer de nouveaux patients est la même que pour conserver les patients actuels
- Centrez votre attention sur la fidélité des patients; vous en attirerez automatiquement de nouveaux par le bouche à oreille
- Comment sont bâtis les grands cabinets professionnels?

# Quel est le secret pour bâtir un cabinet à volume élevé générant plusieurs millions de dollars?

- Nous voulons un revenu brut et un revenu net élevés
- La plupart d'entre vous connaissez déjà le secret mais ne le mettez pas en oeuvre!
- Si je peux, vous le pouvez aussi
- L'emplacement de votre cabinet n'a aucune importance

# Vous pensez ne pas vouloir prendre de l'expansion?

- Vous croyez aimer l'idée d'un petit cabinet?
- Aimeriez-vous...
  - ... générer un revenu brut de 300 000 \$? (par mois, par emplacement)
  - ... disposer d'un personnel abondant et qualifié?
  - ... utiliser les technologies les plus perfectionnées?
  - ... générer des revenus sans être présent au cabinet?
  - ... être à l'abri des hauts et des bas de l'économie?
  - ... posséder un actif valant plusieurs millions à votre retraite?

**En une journée, la semaine  
dernière,**



**mon cabinet a généré...**

# Sans conteste, une bonne journée :

- Revenu brut = 29 580 \$
- 58 examens de réfraction (examens complets)
- 16 évaluations ou adaptations de lentilles cornéennes
- Vendu 39 paires de lunettes
- 7 paires de lunettes de soleil sans ordonnance
- 84 boîtes de lentilles jetables
- Effectué 6 examens de seuil du champ visuel
- 8 examens OCT
  - Ce qui est amusant dans tout ça : Je n'étais pas là!

**Alors, quel est le secret?**

# Le *service à la clientèle*

- J'aurais souhaité une réponse plus dramatique et mystérieuse

# Le service à la clientèle

- Je suis obsédé par la *satisfaction des patients*
  - En fait, le terme FIDÉLITÉ des clients est mieux choisi
  - La satisfaction est le plus faible degré de service acceptable
- Moi, je parle de service légendaire!
- Parce que je suis obsédé, mon personnel l'est aussi

La fidélité des clients est l'élément le plus important dans la création d'un cabinet

# Les dirigeants des entreprises ayant du succès connaissent ce concept



Sheer  
Driving Pleasure



FOUR SEASONS  
*Hotels and Resorts*



The WALT DISNEY Company

**OUTBACK**  
STEAKHOUSE®

NORDSTROM



THE RITZ-CARLTON®

LEXUS



**GAILMARD**  
EYE CENTER

Management &  
Business  
**ACADEMY**

For Eye Care Professionals

# Ne vous méprenez pas...

- Votre cabinet n'offre probablement pas un si bon service à la clientèle
- Le mien pourrait être mieux (et ce, malgré mon obsession)
- La plupart des petites entreprises ne sont pas obsédées
- La plupart des cabinets de docteurs ne le sont pas
- Bon nombre de DO n'y comprennent rien... ils manquent d'objectivité... ils ignorent ce qu'ils ignorent

Quelle a été votre expérience?

# Soyez dur avec vous-même...

- Les portes verrouillées; les messageries vocales activées la semaine
- Peu ou pas d'heures travaillées les soirs ou les samedi
- Arriver en retard aux rendez-vous ou aux consultations de patients imprévus
- Surpris des frais d'évaluation pour LC
- Disputer les patients s'étant désistés
- Un bureau désuet ou malpropre
- Un membre du personnel arrogant
  - Odeurs, toux, vêtements usés
- Un docteur arrogant
- Promesses brisées

# Quel est le degré satisfaisant de satisfaction du client?

- Combien d'argent voulez-vous faire?
- À quel rythme?
- Vos objectifs doivent être *TRÈS* ambitieux
  - certainement au-dessus de la moyenne!
- Le mot satisfaisant ne satisfait plus

# Quatre étapes pour créer un service légendaire

1. Notre politique : « oui »
2. Un personnel abondant et compétent
3. Préparer la voie
4. Récupération des services

# 1. Notre politique : « oui »

- Établir des politiques axées sur les désirs et les besoins des patients – ***la définition du marketing***
- Pas sur les désirs et besoins des docteurs ou des techniciens
- Enseignez des principes au personnel... pas des politiques
- Les politiques ne sont qu'une façon de dire NON

# Règles du cabinet

N° 1 Le patient a  
toujours raison.

N° 2 Si le patient a tort  
à un moment ou un  
autre, relisez la règle  
N° 1!!

# Quand établir des limites?

- Mon personnel cherche toujours l'exception
- Ayez des règles élémentaires en place
  - Sachez comment dire oui en premier
  - Frais, paiement, politiques
  - Préoccupations en matière de santé
  - Dites ces choses d'avance à vos patients
- Une fois les limites établies, celles-ci sont imposées de plus en plus tôt et avec plus d'ardeur!

# **Vous n'agissez pas comme une poule mouillée!**

- Laisser les patients gagner est une stratégie d'entreprise très astucieuse
- Ne laissez pas votre égo entraver la croissance de votre cabinet
- Dire oui d'entrée de jeu empêche les petits problèmes de devenir plus compliqués
- Établissez des politiques ou changez les politiques actuelles en vue de l'avenir
- Cela rendra le milieu de travail plus agréable

# Quel est votre avantage concurrentiel?

- Pourquoi les patients devraient-ils choisir votre cabinet plutôt qu'un autre?
- Assurez-vous de répondre à cette question de façon très objective
- L'expression « examens complets et tarifs concurrentiels »
  - signifie en réalité « *Examens ennuyeux et tarifs identiques à tous les autres* »

Votre AC doit être très fort.

## 2. Un personnel abondant et compétent

- Votre rôle change.
- À mesure que votre cabinet prend de l'expansion, votre rôle de gestionnaire supplante celui de DO.
- N'évitez pas une hausse du personnel; appréciez la gestion du personnel et devenez meilleur dans ce rôle.

# Quel est votre avantage concurrentiel en termes de dotation en personnel?

- Tout comme avec le marketing... *Pourquoi voudrait-on travailler dans votre cabinet?*
- Soyez « marketing » avec votre personnel
  - vos clients internes
- Pourquoi la réceptionniste gagnant 14 \$ l'heure devrait-elle sourire toute la journée?
- Les salaires et avantages sociaux sont d'importants critères, mais pas les seuls, et peut-être pas les plus importants

# Comment contrôler l'attitude du personnel?

- Vous ne pouvez la contrôler ...
- Cela fait partie de la culture organisationnelle
- Vous pouvez la stimuler, l'encourager, et la développer

# Comment contrôler l'attitude du personnel?

## Avis aux employés :

Les raclées continueront  
jusqu'à ce que le moral des  
troupes s'améliore

-- La Direction

# Satisfaction au travail

- C'est une spécialité englobée par la gestion des ressources humaines
- Plusieurs facteurs complexes entrent en jeu dans ce sentiment abstrait éprouvé par rapport au travail
  - Rémunération – Appréciation – Respect
  - Accomplissement personnel - Estime de soi
- La culture organisationnelle du cabinet la définit
- La culture du bureau débute par le docteur
- Débarrassez-vous des employés ayant une mauvaise attitude

# Autoexamen rapide de la culture organisationnelle...

- Quand avez-vous pour la dernière fois fait mention d'un employé en utilisant le terme « la fille »?

# Vous avez besoin d'un vrai directeur de bureau

- Environ la moitié des DO canadiens n'en ont pas.
- Faites-en la promotion à l'interne ou embauchez une nouvelle personne
- Avisez-en les employés d'avance
- La connaissance du domaine optique n'est pas nécessaire
- Vous ne voulez peut-être pas perdre les compétences de votre meilleur employé en matière de soins des patients

Tous les membres du personnel doivent savoir que le directeur est leur patron

# Réunions du personnel

- Un impératif chaque semaine, même si vous avez peu d'employés
  - Mettez-là à l'horaire et forcez-vous à la concrétiser
  - Le personnel a besoin de leadership
- Ne fermez pas les bureaux si possible (2 quarts)
- Courte réunion quotidienne regroupant le directeur de bureau et les autres docteurs

# 3. Préparer la voie dans votre cabinet

## Extérieur

Stationnement

Enseigne

Aménagement  
paysager

Facilité d'accès

## Intérieur

Ameublement de la salle d'accueil

Instrumentation

Technologie utilisée dans la salle d'examen

Entretien/propreté

Uniformes du personnel

Étalages et stocks d'articles de lunetterie

# Instrumentation

- L'instrumentation constitue un avantage concurrentiel - elle définit vos services professionnels
- Toutes les salles d'examens disposent d'ordinateurs branchés à un réseau
- Acuité visuelle numérique



# Instrumentation pour les tests préliminaires

- Excellent investissement
- Image du cabinet
- Permet au docteur d'économiser du temps
- Permet au technicien d'effectuer les tests
- Permet l'analyse de la qualité des données



# Instruments qui vous feront tirer le maximum de chaque dollar



- Réfracteur automatique / kératomètre
- Campimètre
- Tonomètre de Grolman
- Lentimètre automatique
- Rétinographe numérique
- Topographe cornéen
- OCT
- Instruments 3-en-1 ou 4-en-1
- Appareil servant à mesurer la densité optique de la pigmentation de la macula
- Logiciel éducatif destiné aux patients

# Songez à de nouvelles installations

- 69 % des DO canadiens louent leur espace de bureaux
- Achetez et revampez
- Achetez un terrain et bâtissez
- Les prix de l'immobilier sont trop élevés?
- Agrandissez et revampez vos installations actuelles
- Redore l'image de façon remarquable

# 4. Récupération des services

# Résolution des plaintes

- La non-résolution est un énorme coût caché!
- Le point de vue du patient
- Leur perception est la réalité
- Besoin de formation et de lignes directrices à l'intention du personnel
- Un patient énonçant un problème constitue une excellente occasion de bâtir une relation!
- Faites-en un « précédent »

# Récupération des services

- Rassurez et écoutez
- Ne donnez AUCUNE excuse et ne jetez jamais le blâme sur quiconque
- Réglez le problème
- Excusez-vous pour le désagrément
- Remerciez le client d'avoir porté cela à votre attention
- Effectuez le suivi personnellement

# Une analyse sur comment faire de l'argent

- Voyez plus de patients par jour
- Vendez davantage à chaque patient
  - Accroître la vente moyenne... 500 \$?
  - Réduire le nombre de clients avec ordonnance qui partent sans rien acheter
  - LC et lunettes
  - Deuxièmes paires
  - Procédures médicales
- Hausser les frais et réduire les soins gérés
- Surveiller les dépenses
  - Il n'existe pas de raccourci vers la prospérité

# Générer des revenus élevés grâce à l'optométrie...

- Est-ce possible aujourd'hui?
- Bien entendu – l'optométrie offre un potentiel égal ou supérieur à n'importe quelle autre petite entreprise
- Distinguez le travail technique d'optométrie de l'aspect commercial de l'optométrie et concentrez-vous sur ce dernier

# Générer des revenus élevés grâce à l'optométrie...

- C'est à titre de propriétaire d'entreprise et non de DO que vous générerez des revenus élevés
- Cessez d'être l'optométriste (dans une certaine mesure) et soyez le PDG
- Pensez au charpentier qui devient le plus grand constructeur de maisons de luxe...
- Les entrepreneurs réussissant le mieux cessent tous de faire leur métier directement!

# L'attitude mentale

- Réalisez les avantages d'un cabinet d'envergure
- Visualisez le cabinet de rêve
- Donnez votre plein rendement pour que le vôtre y ressemble
- Procédez aux changements avant d'être « obligé » de le faire
- Agissez au gré de vos désirs
- Réinvestissez, même si cela signifie emprunter
- Prenez de l'expansion étape par étape
- Élaborez un système qui ne dépend pas entièrement de vous

# Cinq étapes pour accroître la rentabilité

1. Une philosophie axée sur des frais élevés, des services de pointe et des produits haut de gamme
2. Délégation de niveau élevé
3. DO associés
4. Simplifiez vos pratiques en matière de lentilles cornéennes
5. Dispensation sérieuse d'articles de lunetterie

# Oubliez le marché des bas prix

- Arrêtez de voir votre cabinet comme un endroit où l'on offre un excellent service à des prix raisonnables
  - Vous ne pouvez être tout pour tout le monde
  - Les entreprises haut de gamme affichent des prix élevés
- Fixez-vous comme objectif de devenir un cabinet à tarif élevé
- Le monde des rabais est trop concurrentiel - ne vous y aventurez pas!

Quoi faire si vous êtes dans ce monde actuellement?

# Qu'y a-t-il avec les frais d'examens?

- Que valent vos services en comparaison des autres? Dentistes – Médecins – Plombiers?
- Votre personnel mentionne-t-il le prix d'un examen à chaque appelant.. même si on ne le demande pas?

# Frais des lentilles cornéennes

- Un frais d'évaluation en plus du frais d'examen
- Mettez en place trois ou quatre niveaux de frais d'adaptation, et haussez ces frais
- Frais de dispensation
- La topographie cornéenne peut être requise et ventilée

# Prix des articles de lunetterie

- Prix des lunettes de base
- Options en matière de lentilles cornéennes
- Frais de dispensation
- Montures haut de gamme
- Lunettes de soleil

# Rabais

- Les DO semblent les adorer!
- La plupart des rabais ne font que vous nuire
- Laissez-les tomber - d'un seul coup. Voilà une manière facile de hausser les frais
- Le rabais sur la 2<sup>e</sup> paire de lunettes. Qu'est-ce qui est typique au Canada?

## 2. Délégation de niveau élevé

- J'ai tendance à être une personne qui veut tout régenter - mais j'ai surmonté ce problème
- Docteur : voulez-vous d'un cabinet qui ne dépend que de vous?
- Êtes-vous assez sécurisé pour laisser d'autres être importants?
- Voir 25 patients par jour ne représente pas plus de travail que d'en voir 10

# Si vous délégez déjà...

- Parfait! Utilisez cette partie pour améliorer vos procédures
- Si vous ne délégez pas beaucoup...  
... le temps est venu de commencer!

# Passez à un niveau supérieur

- Tout ce qui permet au docteur d'économiser du temps est important
- Tonométrie
- Test d'acuité
- Observation médicale
- Insertion de LC d'essai
- Inscription

# Changez votre paradigme d'examen

- Raccourcissez les tests
- Accélérez les tests
- Déléguez les tests
- Éliminez certains tests
- Deux salles d'examen par docteur sont impératives
- Les salles de test préliminiare sont impératives

# Devriez-vous déléguer même si vous n'êtes pas si occupé?

- Oui
- Agissez au gré de vos désirs
- Emploi non clinique de votre temps
- Compression
- Préparez-vous à d'autres affaires commerciales

# Préparation des tests préliminaires

- LC retirées, réinsérées
- Prédilater avec Neo 2,5 %
- Réfracteur automatique
- Kératomètre automatique
- Lentimètre automatique
- Légère bouffée d'air
- Champ visuel automatique
- Observation médicale
- Clichés numériques de la rétine
- Topographie cornéenne
- Acuité visuelle
  - Myopie et hypermétropie
- Stéréopsie
- Sens chromatique
- Pression artérielle (PA)
- Cédérom éducatif destiné aux patients

# Éviter les goulots d'étranglement aux tests préliminaires

- Former les techniciens à entrer et sortir
- Vente en double des articles peu coûteux
  - Sens chromatique, stéréopsie, PA
- Les techniciens se servent de salles d'examen sans la présence de docteurs
  - Observation médicale, AV, réinsertion de LC

# Commis aux écritures

- Le meilleur élément de gain de temps de tous les temps
  - Nos docteurs n'ont rien à écrire (ou cliquer); ni frais, ni codes
  - Les dossiers font un meilleur travail
- Ne fonctionne que si les examens sont rapides
- Le technicien effectue la consultation en premier lieu et procède aux tests qui s'imposent
- Je n'ai pas à chercher ou attendre un technicien

Marcher avec les patients est une perte de temps

# Autres avantages des commis aux écritures

- La seule chose meilleure qu'un bon transfert de patient est aucun transfert :  
Tech = Commis aux écritures = Opticien
- Les docteurs ne téléavertissent pas les techniciens... ces derniers téléavertissent les docteurs
- Le docteur quitte la salle le premier
- Les patients sont impressionnés
- Adaptations de LC en un clin d'oeil
- Ne laissez pas les EMR vous distraire du patient

# Les examens peuvent-ils être complets et rapides?

- Bien entendu!
- Techniciens et instruments automatisés
- Le docteur n'est pas forcé de travailler rapidement – c'est un art
- Qui a dit que les patients veulent des examens de la vue qui prennent du temps?
- Faites moins de tests et discutez plus

# Arrivez-vous à temps?

- Seul un technicien est requis pour amorcer un rendez-vous à temps
- Des imprévus peuvent survenir, mais 90 % du temps ce n'est pas si difficile
- Attention aux longs délais d'attente internes
- Le docteur et le technicien sont flexibles quant aux salles et à l'ordre des tests

# Trucs pour garder la cadence

- Un seul technicien pour accompagner le patient du début à la fin
- Téléavertisseur silencieux pour le docteur
- Le docteur devrait être flexible
- Cédulez le docteur - pas les techniciens
  - Embauche assez de techniciens et équipez les salles suffisamment pour garder le rythme

# Un autre avantage à la rapidité (outre l'augmentation du nombre de patients par jour)

- Moins vous passez de temps à gérer l'aspect clinique de votre cabinet, plus vous avez de temps à consacrer à l'aspect optique

# Un système de tranches de temps de 15 minutes

- Tous les intervalles sont identiques...NP, EP, examen complet, vérification de LC, suivis, examen GLC, peu importe.
- Efficace pour l'établissement du calendrier par le personnel
- L'adaptation de LC se fait lors des visites pour examen complet – pas séparément
- Placer des blocs de temps au besoin pour demeurer dans les délais, tenir compte des urgences, des pauses-repas et de la fin des quarts de travail

# Changement

- Ne dictez pas les changements; permettez au personnel d'aider à élaborer la solution
- Les décrets trouvent rarement un appui
- Commencez par énoncer le problème, ou l'objectif
- Le personnel doit être ouvert au changement... il est nécessaire à la croissance, ou même à la survie!
- Un personnel qui s'adapte est plus précieux pour vous

# 3. DO associés

# Quand faire intervenir un associé

- Êtes-vous archi-complet plus de deux semaines à l'avance?
  - C'est de l'argent qui dort
- Y'a t-il beaucoup de délégation dans votre cabinet?
  - Commencez par déléguer
- Voulez-vous prendre plus de temps de congé – ou pour la gestion?

# Nos opinions toutes faites sont entièrement fausses

- N'embauchez pas un directeur de bureau pour gérer l'aspect commercial afin que vous examiniez des yeux...
- Embauchez un DO pour l'examen des yeux afin que vous gériez l'aspect commercial

# Nos opinions toutes faites sont entièrement fausses

- Ne recherchez pas le soutien de quiconque
- Ne vous préoccupez pas de votre stratégie de sortie
- Ne payez pas sur pourcentage
- Ne cherchez pas un DO qui vous aidera à agrandir votre cabinet
- Ne vous attendez pas à ce que le DO effectue des tâches de gestion

# Ce ne sont pas tous les DO qui veulent posséder une entreprise

- Bon nombre d'excellents DO ne désirent rien d'autre qu'être des cliniciens
- Travailler 40 heures/semaine et retrouver leur famille
- Travailler dans un milieu professionnel
- Recevoir un bon salaire avec avantages sociaux

# Voulez-vous que l'associé reçoive des patients ou non?

- Les DO payés sur des pourcentages en fonction de la productivité créent un dilemme pour le propriétaire; lui transférer des patients ou non?
- Le personnel est confus – quel horaire remplir en premier?
- La frustration règne parce que le nouveau DO ne constitue pas son propre horaire
- Si vous payez un salaire, vous voulez que l'associé voie autant de patients que possible

# Transférer les patients activement à l'associé

- Docteur : voulez-vous d'un cabinet qui ne dépende que de vous?
- Créez une loyauté envers votre cabinet, non envers vous.
- Les clauses restrictives sont un impératif, mais ne vous préoccupez pas du roulement du personnel.

# DO employé ou partenaire?

- Les flux de trésorerie ont une plus grande valeur que la vente unique de l'actif
- Permet de garder le contrôle sur les profits et les décisions
- Vous êtes moins pressé de prendre votre retraite et vendre lorsque vous n'avez pas à voir de patients
- L'associé pourrait acheter le cabinet lorsque vous êtes prêt à prendre votre retraite

## 4. Simplifiez vos pratiques en matière de lentilles cornéennes

- Après combien de visites dispensez-vous des lentilles cornéennes?
- Combien de visites de suivi pour une adaptation?
- Après l'adaptation, combien de fois devez-vous revoir le patient?
  - Une raison pour laquelle les patients veulent leur ordonnance
  - Je n'ai perdu aucun revenu lorsque j'ai abandonné les visites après 6 mois
- Déléguer : Que fait votre technicien lors des adaptations de LC et du suivi?

# Simplifiez vos pratiques en matière de lentilles cornéennes

- Doit être rentable; sinon, arrêtez!
  - Hausser les frais et réduire le temps consacré
- Avez-vous évolué au gré du temps?
- Important stock de lentilles d'essai
  - Lentilles jetables, toriques, semi-rigides
- Les patients désirent la simplicité et la rapidité
  - Les DO ont tendance à compliquer les faits
    - Pour justifier les frais??
    - Par souci d'éducation du patient?

# Stratégie pour adapter davantage de LC

- Éliminons les obstacles à l'essai de lentilles!
  - Frais d'adaptation
  - Pas le candidat idéal
  - Trop de temps sur la chaise
- Voulez-vous en adapter plus, ou non? Si non, pourquoi?
- Attendez-vous que le patient en fasse mention?
- Dites ceci : « J'aimerais vous faire essayer une paire de lentilles cornéennes pour voir comment elles vous vont... avez-vous quelques minutes? »
  - Pas de frais additionnels, d'instructions, de dénis de responsabilité, d'avertissements, de discours, de discussion au sujet du type de lentilles, de vidéos, de formation I & R.

# 5. Dispensation sérieuse d'articles de lunetterie



# Le marché des articles de lunetterie est hautement sous évalué

- Je crois que les DO canadiens sont meilleurs que leurs homologues américains dans ce domaine
- Les soins médicaux de la vue sont payants, mais ils sont pas le sauveur de l'optométrie
- Les DO perdent de vue l'aspect le plus lucratif de notre profession
- Les patients ne croient pas que les articles de lunetterie sont futiles (seuls les DO le pensent)

# Revenus en matière d'articles de lunetterie

- Le revenu médian des ventes d'articles de lunetterie (les produits plus les frais de dispensation) est de 55 % du revenu brut d'un cabinet au Canada; 44 % aux É-U.
- Les articles de lunetterie rapportent des revenus sans que vous ne fassiez quoi que ce soit!

# Points clés du marché des articles de lunetterie

- Consacrez-y un vaste espace de plancher (plus de 1000 pi ca)
- Étalages et ameublement neufs et haut de gamme
- Stock important (1000 montures)
- Haussez les prix des gammes de montures. Quel est le nouveau produit de gamme supérieure?
- Aux É-U, nous montrons une monture de 600 \$ pour en vendre une de 400 \$

Gammes exclusives?

Votre marché ne sera pas intéressé?

# Le personnel peut vendre simplement en posant des questions

- Les gens aiment parler d'eux-mêmes
- Quatre questions qui amènent l'idée d'une seconde paire
  - Puis-je vous demander quel travail vous faites?
  - Avez-vous des passe-temps?
  - Utilisez-vous un ordinateur?
  - Pratiquez-vous des activités de plein air?

Écoute active

# Docteur : N'avez-vous pas le temps pour faire tout ça?

- Cela pourrait être votre plus grand problème
- La raison pour laquelle les cabinets ne prennent pas de l'expansion -
  - Un manque de gestion et de leadership!!
  - Un directeur de bureau est nécessaire outre le propriétaire
  - C'est une entreprise, et la gérer est un emploi à temps plein

80 % de votre temps est consacré aux examens de la vue!

# Devenez le PDG du cabinet

- Prévoyez une journée de gestion ou plus / semaine
- Voyez le même nombre de patients en moins de jours en déléguant davantage
- Combien de problèmes rencontreriez-vous si vous erriez sans but
  - La non-résolution est un énorme problème
  - Ça ne finit jamais, mais vous pouvez y remédier en partie

# Compressions : une retombée

- Voyez le même nombre de patients pendant vos journées cliniques
  - Ou peut-être encore plus de patients
- Le pouvoir d'expansion du cabinet occupé!!
  - Votre cabinet semble immédiatement plus achalandé!

# Plan d'action

- Rencontrez le personnel et d'autres conseillers
- Investissez dans votre cabinet
- Envisagez une hausse de frais
- Pensez à embaucher plus d'employés
- Élaborez un plan d'accroissement de la délégation

**MERCI!**

**Neil Gilmard, OD, MBA, FAAO**  
**neil@gilmard.com**

