

La plus belle saison

Pauline Blachford



Pauline Blachford consulte les optométristes sur la façon de réduire les rendez-vous non pris, d'accroître les ventes d'articles de lunetterie et d'augmenter la productivité des employés. Elle a acquis une vaste expérience dans l'industrie de la santé oculaire, dont 17 ans pour White Rock Optometry en Colombie-Britannique. Pauline donne fréquemment des conférences sur l'optométrie et elle est une chroniqueuse régulière de la RCO. Pour de plus amples renseignements, consultez le paulineblachford.com.

L'été est une saison merveilleuse pour les optométristes : ils peuvent prendre enfin des vacances, se reposer, consacrer du temps à leur famille et recueillir les fruits de leur dur labeur. L'un des principaux avantages d'avoir sa propre entreprise, c'est que les affaires peuvent continuer à rouler, même pendant qu'on relaxe au bord de la piscine avec une boisson glacée; il faut simplement faire preuve d'un peu de prévoyance et de planification. Pour que mes clients et leurs employés puissent profiter au maximum de l'été – ma saison préférée – tout en maximisant leurs revenus potentiels et en améliorant leurs méthodes de travail, je leur adresse quatre recommandations.

1. Faire des rappels stratégiques

Depuis une vingtaine d'années que je travaille en santé oculaire, j'ai eu l'occasion de me rendre compte que l'été pouvait être une période très occupée, même si on croit souvent que les affaires ralentissent parce que les clients sont en vacances. Pour remplir au maximum votre carnet de rendez-vous pendant l'été, il faut faire des rappels téléphoniques. Si votre clinique ne s'est pas déjà donné une stratégie rigoureuse de rappels téléphoniques, lisez mon article *Take Action to Ensure Client Loyalty*¹.

Pour agir de façon stratégique, il faut rappeler chaque client en fonction de ses caractéristiques particulières – pas seulement parce qu'il est le suivant sur la liste. Lorsque l'été approche, j'explique aux employés qu'ils doivent cibler les personnes âgées pour les rendez-vous du mois de juin, car à cette période, les jeunes familles sont très occupées par les examens et les fêtes de fin d'année, les bals de finissants, etc. C'est pendant l'été, lorsque les choses se sont calmées, qu'il faut tenter de joindre ces familles, avec un message comme celui-ci : « Bonjour Mme Tremblay, c'est Suzie, chez Optométrie Caron. Je vous appelle pour fixer un rendez-vous pour l'examen annuel de Philippe et Geneviève. Ce serait peut-être une bonne idée de les voir en juillet, puisqu'ils n'ont pas d'école. Je vous rappelle que vous avez aussi besoin d'un examen de la vue... »

Ce type de rappel vous assurera des rendez-vous tout l'été, et les enfants que vous soignerez cette saison deviendront des adolescents, puis des adultes qui reviendront vous consulter pendant des années.

2. Embaucher un remplaçant

Pour maximiser vos revenus, il faut garder le rythme et continuer à faire fonctionner votre entreprise, même lorsque vous êtes en vacances; pour cela, il faut qu'un autre optométriste se charge de vos dossiers en votre absence. L'embauche d'un remplaçant génère des revenus à court terme, et le fait d'offrir à vos clients une continuité de service vous apportera des avantages à long terme². Comme je le dis à mes clients, si un patient – surtout un nouveau patient – doit attendre plus de cinq à sept jours pour avoir un rendez-vous, il ira voir un autre optométriste.

Le président de l'Association canadienne des optométristes, le Dr Geneau, a lui même travaillé comme remplaçant, et il en a embauché. Il dit n'embaucher que des remplaçants qui fourniront un service de haute qualité à ses patients; il confie sa clientèle à des collègues avec qui il a fait ses études, ou demande à ces derniers de lui recommander quelqu'un de fiable.³

3. Avoir un personnel polyvalent

Avoir un personnel polyvalent est un avantage pour votre entreprise tout au long de l'année. Les recherches montrent que lorsque chaque employé connaît le rôle, les responsabilités et les tâches de ses collègues, le contrôle de la qualité s'améliore, tout comme la satisfaction des patients, l'esprit d'équipe, la motivation des employés et leur moral⁴. Si vous vous attendez à ce que les affaires ralentissent pendant l'été, utilisez le temps ainsi libéré pour accroître la polyvalence de votre personnel. Les employés qui prennent des vacances, des congés de maladie ou des congés parentaux pourront ainsi être remplacés par des collègues expérimentés. La polyvalence du personnel permet de trouver une solution abordable lorsqu'un employé s'absente⁵.

Pour améliorer efficacement la polyvalence de votre personnel, il faut avoir un plan⁶.

Commencez par demander à vos employés de faire une liste des compétences qu'ils ont en tant qu'équipe; cet inventaire mettra en lumière les forces et les talents de l'équipe, tout en soulignant les secteurs où un manque de personnel pourrait entraîner des problèmes.

À partir de là, prévoyez des séances de formation pratique axées sur les secteurs qui pourraient être améliorés; il peut s'agir d'embaucher un expert pour encadrer certains membres de l'équipe, ou de demander aux employés de suivre, chacun leur tour, un collègue dans ses tâches quotidiennes.

4. Rattraper les retards et s'améliorer

Si votre entreprise ralentit pendant l'été, vous pouvez rester productif en réalisant les tâches qui se sont accumulées pendant l'année. Demandez d'abord à votre personnel d'en dresser une liste et commencez maintenant, pendant que les affaires roulent; c'est à ce moment-là que les lacunes et les tâches laissées en suspens sont les plus évidentes.

On peut inscrire sur la liste les rappels téléphoniques, la mise à jour du site Web, le rappel des patients qui ne sont pas venus chercher leurs verres de contact, le tri et la commande des échantillons de verres de contact, l'élimination des produits expirés, le retour de produits, le nettoyage, la numérisation des dossiers papier ou d'autres tâches de classement^{7,8}.

Demandez à chaque employé de se charger d'une ou deux tâches d'ici l'été. Pour les motiver, rappelez-leur à quel point ce sera agréable lorsque ce sera fini, et laissez-les décider comment célébrer en équipe à la fin de l'été si tout le monde a fini ses tâches.

L'été, tout en apportant un repos bien mérité, est pour votre entreprise une occasion de briller. Les vacances et les absences n'auront pas nécessairement des effets désastreux; grâce à des rappels téléphoniques stratégiques et à un remplaçant fiable, cet été pourrait être le plus profitable de votre histoire. Et si les affaires ralentissent vraiment, profitez de ce temps libre de façon productive en améliorant les compétences de vos employés et en vous débarrassant des tâches laissées en suspens afin d'avoir une entreprise en pleine forme pour l'automne.

REFERENCES

1. Comment faire le lien avec l'article *Take Action to Ensure Client Loyalty*?
2. Lowes R. "Locum tenens: when you need one, how to get one", *Medical Economics*, vol. 84, n° 9 (mai 2007), p. 33-45.
3. Clarke P. *Locum finding tips* n° 38 (2002), p. 37-39.
4. Weiss G.G. "The benefits of cross-training staff", *Medical Economics*, vol. 82, n° 13 (juillet 2005), p. 42-45.
5. Hertzfeld E. "Cross-training: expanded roles help staff serve guests better", *Hotel Management*, vol. 226, n° 5 (avril 2011), p. 38.
6. Reference for business. *Cross-training*, [En ligne] <http://www.referenceforbusiness.com/small/Co-Di/Cross-Training.html>. Page consultée le 23 février 2015.
7. Mind Tools. *Dealing with seasonal changes in workload*. [En ligne] www.mindtools.com/pages/article/seasonal-workload-changes.htm. Page consultée le 23 février 2015.
8. Smith J. "10 things to do on a slow day at work", *Forbes*. [En ligne] <http://www.forbes.com/sites/jacquelynsmith/2013/01/09/10-things-to-do-on-a-slow-day-at-work>. Page consultée le 23 février 2015.