

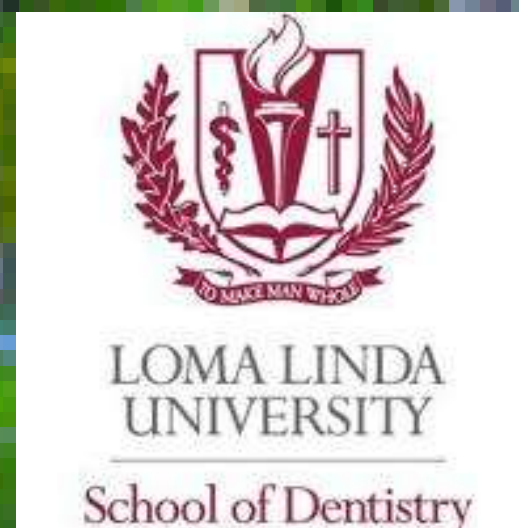
Conférence mondiale de soins de santé 2020

Résilience : croissance dans l'adversité



4^e jour

Qui sont vos clients ?



Peter Young DDS MAGD



La philosophie « poisson » !

Faites leur bonheur aujourd'hui

Choisissez votre attitude

Jouez !

Soyez présent !

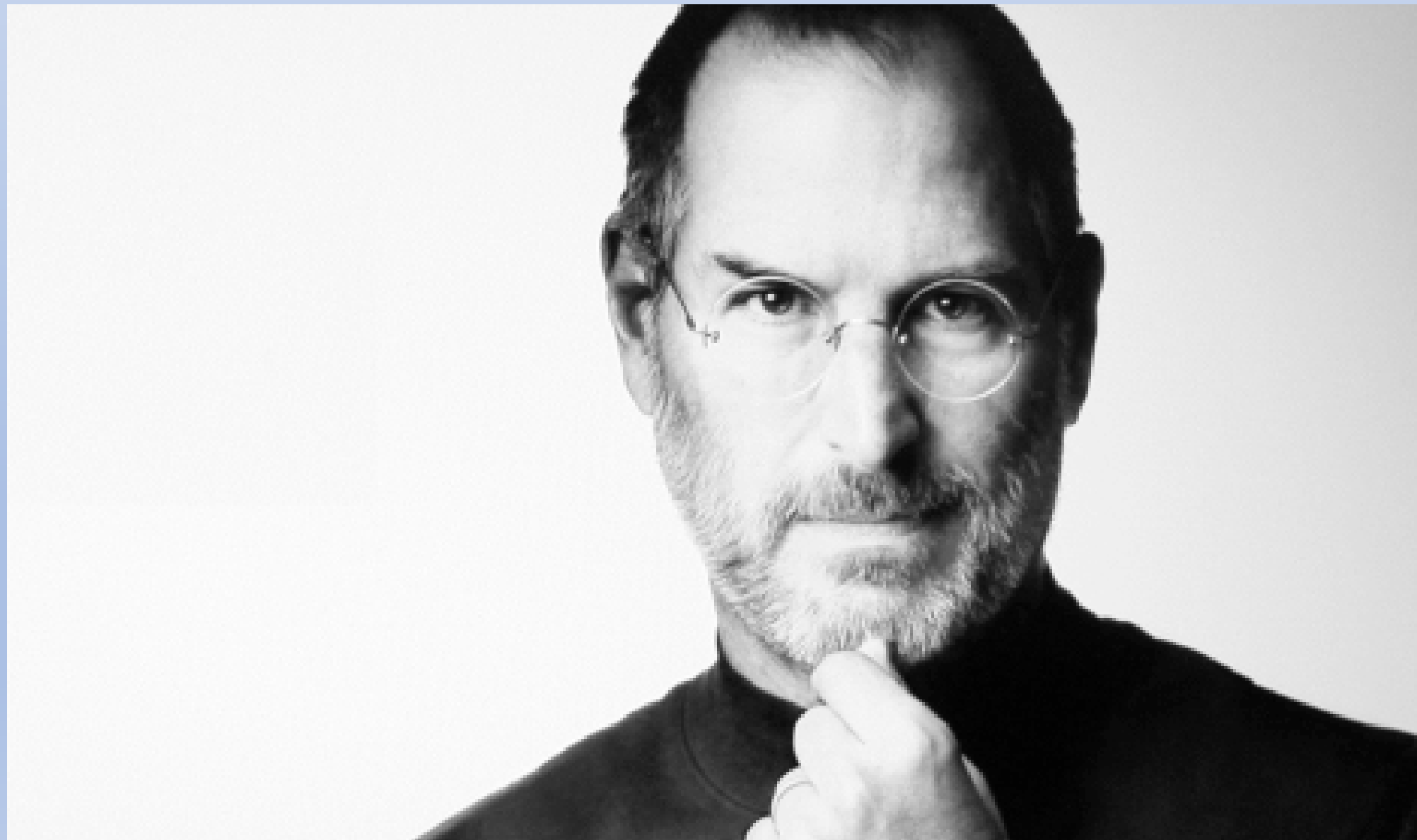
Pourquoi êtes-vous en dentisterie ?



Tout un chacun vit

de la vente de quelque chose

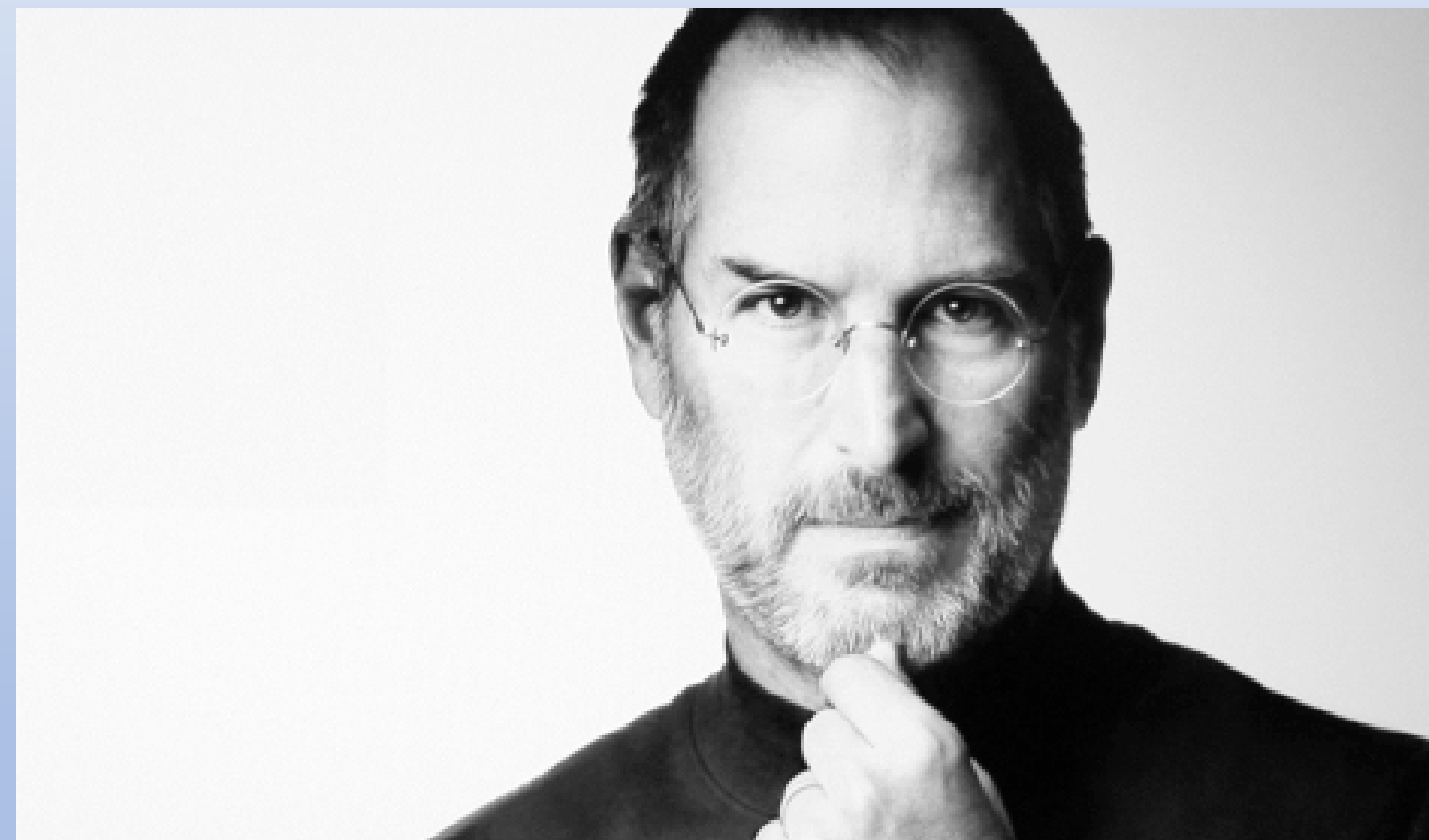
Robert Louis Stevenson





Esclavage aboli



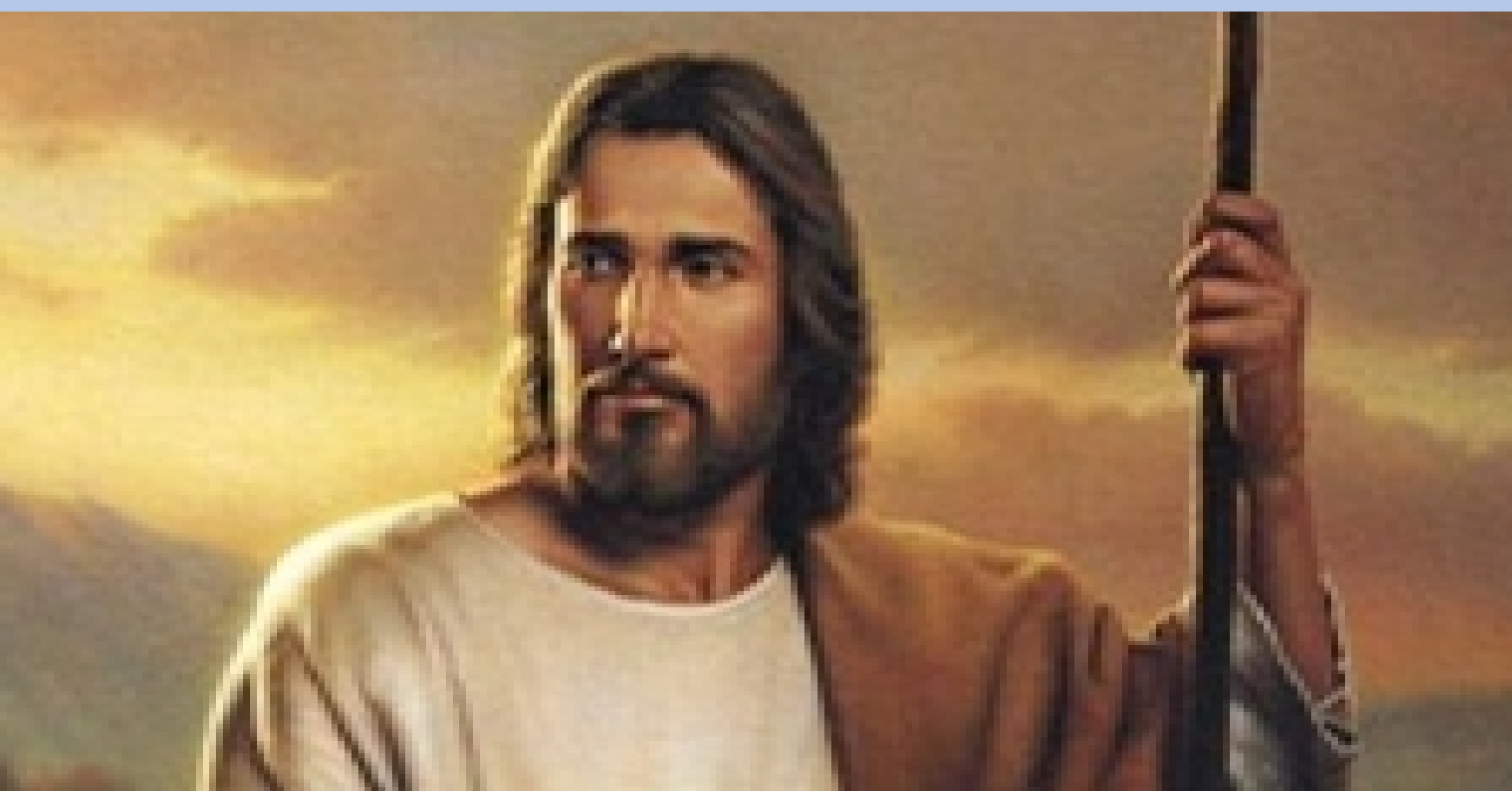


Des ordinateurs personnels pour tous



Récupéra Lebensraum





Réconcilié avec l'homme

Vendre l'art dentaire

Avec éthique

Avec élégance

Avec efficacité

Connaissez-vous vos patients ?



Différences entre générations



Génération silencieuse/GI (née avant 1945)

- **Fidèle**
- **Respectueux**
- **Fait confiance aux professionnels**
- **Haute intégrité**
- **« demande l'avis du conjoint »**
- **Conservateur dans ses dépenses**



Baby-Boomers (nés entre 1945 et 1964)

- **Veulent le meilleur**
- **Exigeants**
- **Faire leurs recherches**
- **vivre l'instant présent**
- **« Faire comme le voisin »**



Génération X (Génération perdue) (nés entre 1965 et 1976)

- Sceptique et prudent
- Attitude « Qu'est-ce que cela me rapporte ? »
- Groupe le plus instruit
- Planification financière



Millennials ou Gén Y ou Écho Boomers (nés entre 1977 et 1995)

- Expert en technologie
- Avoir moins de fidélité à la marque
- Souci de la mode/du style
- Insensible aux arguments de vente traditionnels/Marketing
- Achetez maintenant et payez plus tard (carte de crédit)



Gén Z ou iGen ou Centennials (nés après 1996)

- Connaissance d'Internet
- Très sophistiqué avec les médias et l'ordinateur
- Je n'aime pas les interactions individuelles
- Vous voulez des réponses exactes et rapides
- Très fort pouvoir d'achat
(d'ici 2020 : 40 %)



Personality

Thematic
Relationship
Need Trait
Type
Inventory
Workplace
Inventory:200
Occupational
Profiler
Value
Interpersonal
Introversion
Agreeableness
Tests
Profile
Sales
Interests
Questionnaire
SP-30
Five
Customer
personality
Orientation
PII
Test
Centricity
Verbal
Sociability
WPI-Pro
Interest
Self-confidence
Extraversion
Preferences
Motivational
Aperception

Dominance

Direct

Axé sur les résultats

Ferme

Volonté forte

Énergique

Conscience

Analytique

Réservé

Précis

Privé

Systematique

Influence

Extraverti

Enthousiaste

Optimiste

Plein d'entrain

Animé

Stabilité

Tempéré

Accommodant

Patient

Humble

Plein de tact

M & M's — qu'est-ce qui compte le plus ?



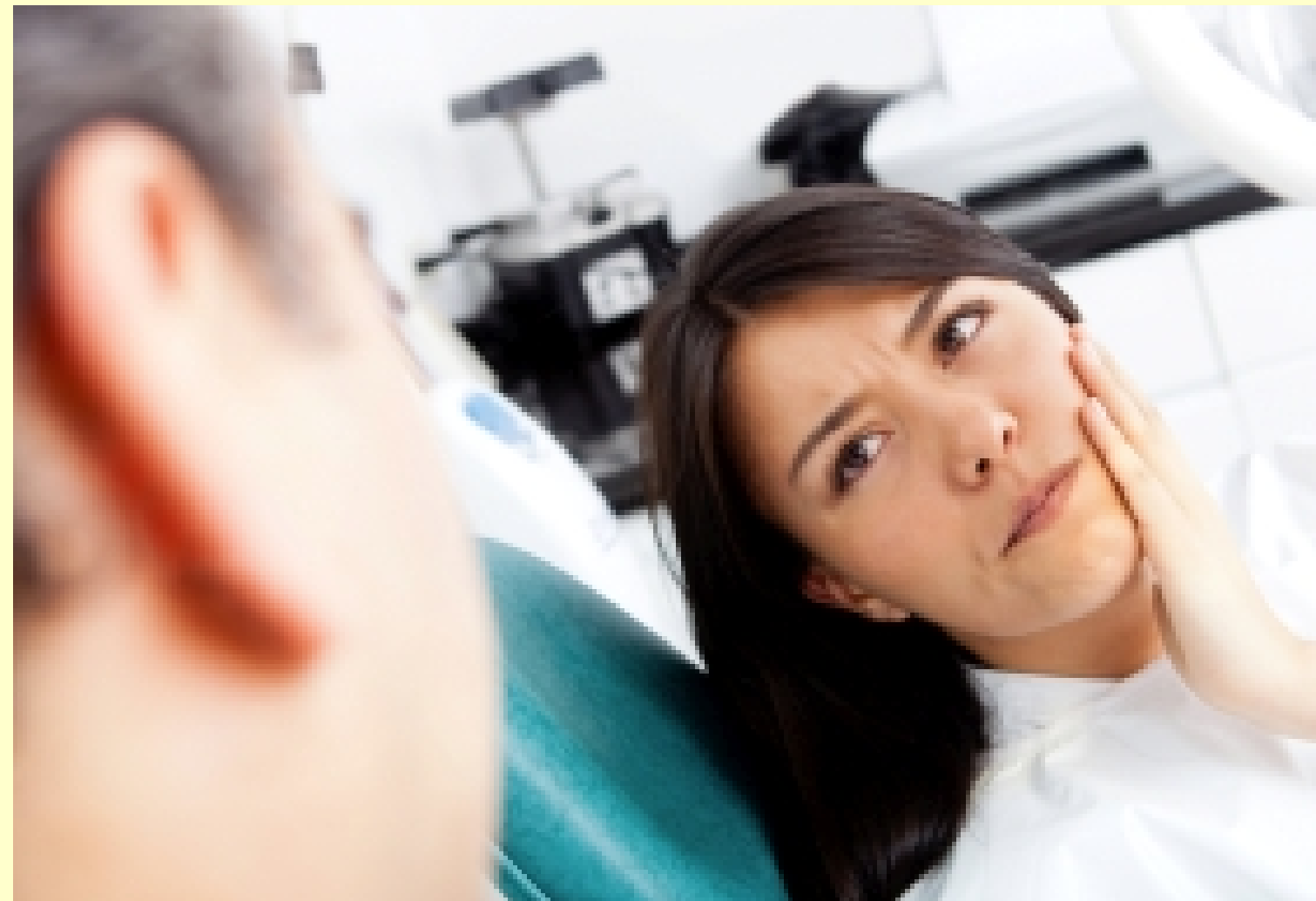


Quatre conditions primaires



Quatre conditions primaires

Urgence - "Tirez-moi de la
douleur!"



Quatre conditions primaires

Traitement motivé par
l'assurance



Quatre conditions primaires

Cas - Spécialités



Quatre conditions primaires



Soins complets à vie

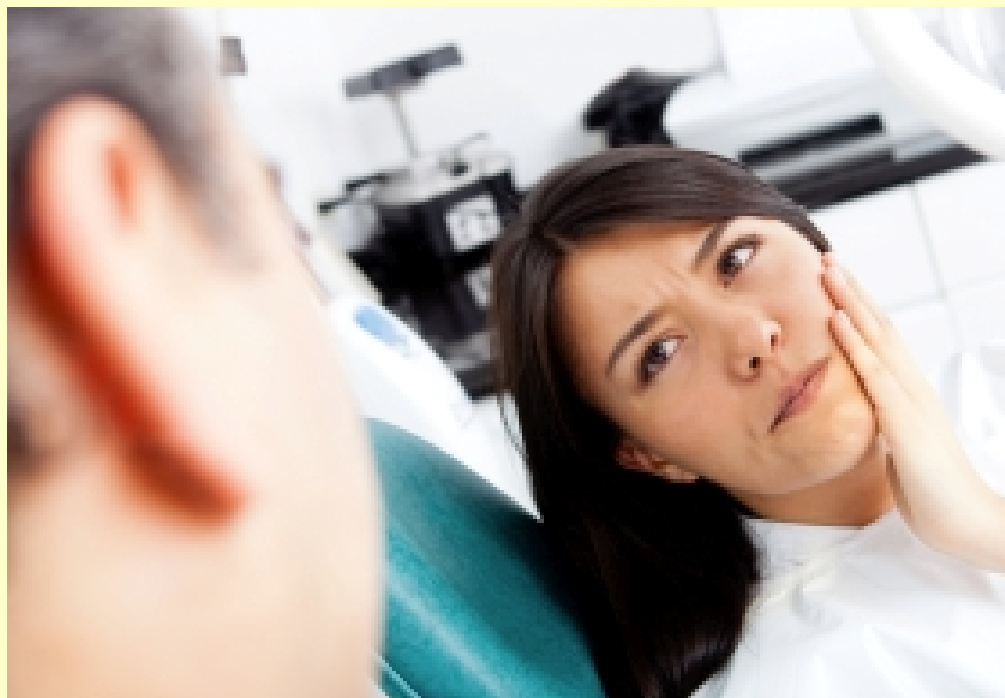
4 Conditions principales pour lesquelles les gens recherchent des soins dentaires

Cas - Spécialités



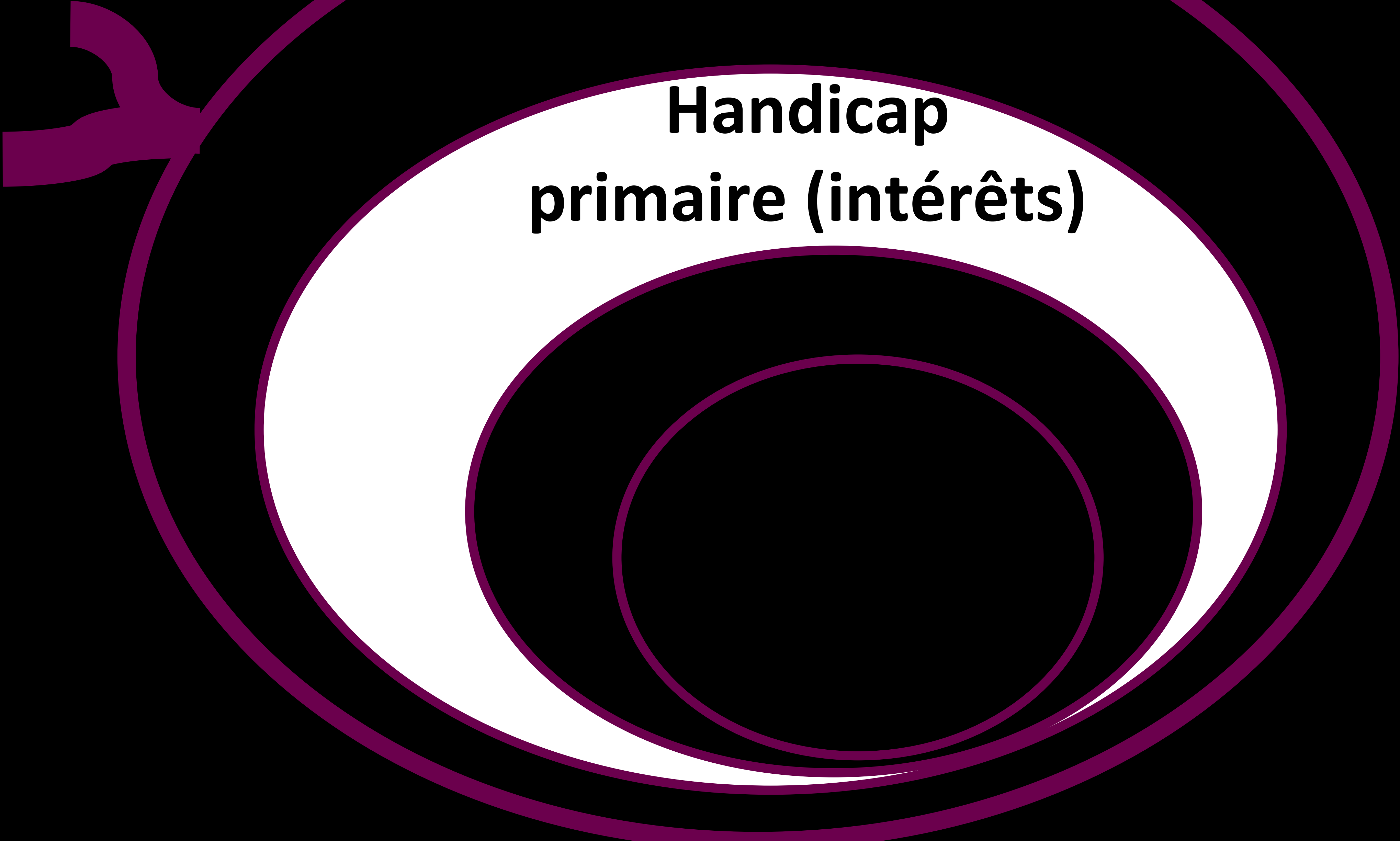
Soins complets à vie

Urgence - "Tirez-moi de l'indolore."



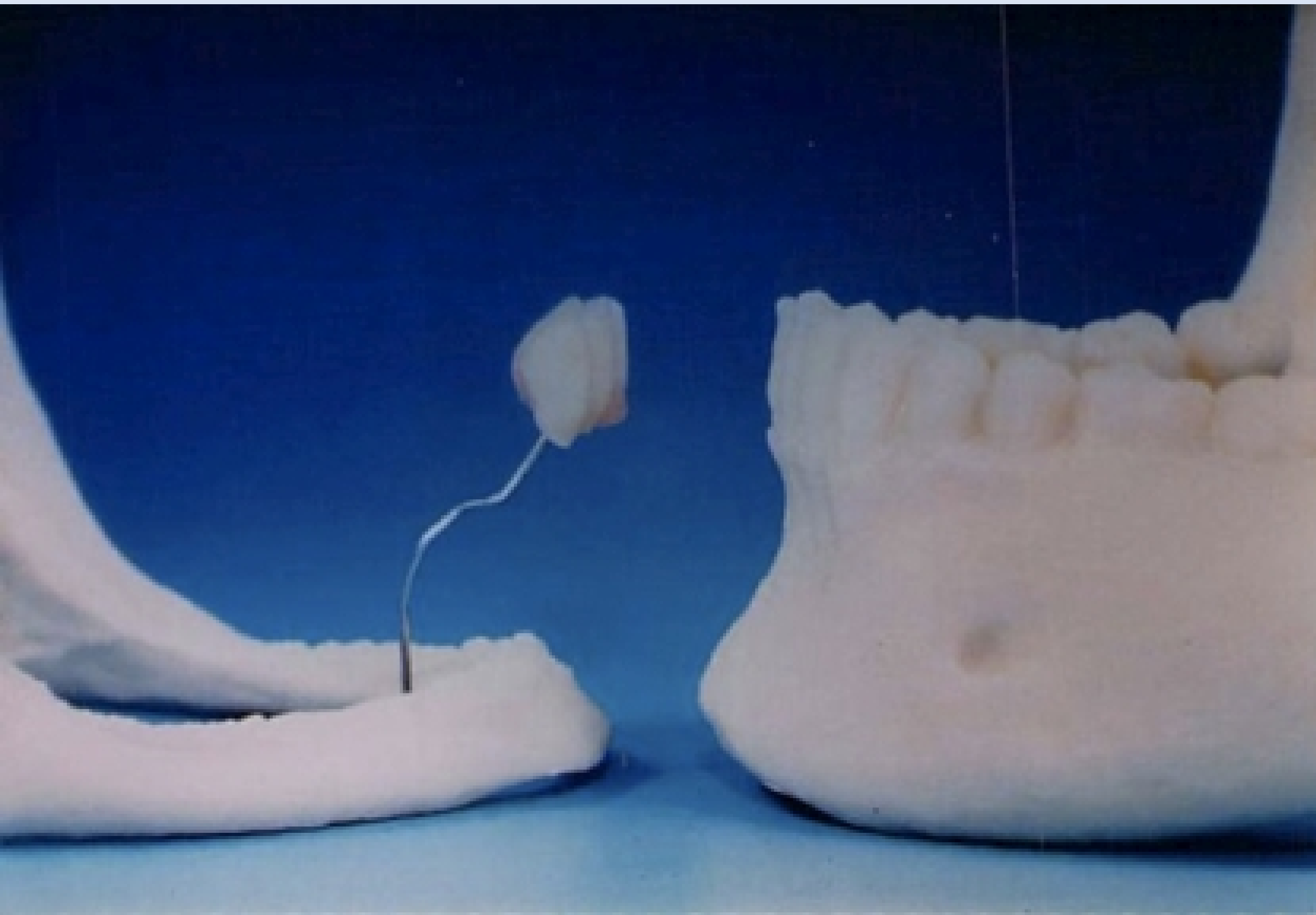
Motivés par l'assurance





**Handicap
primaire (intérêts)**

Handicap primaire

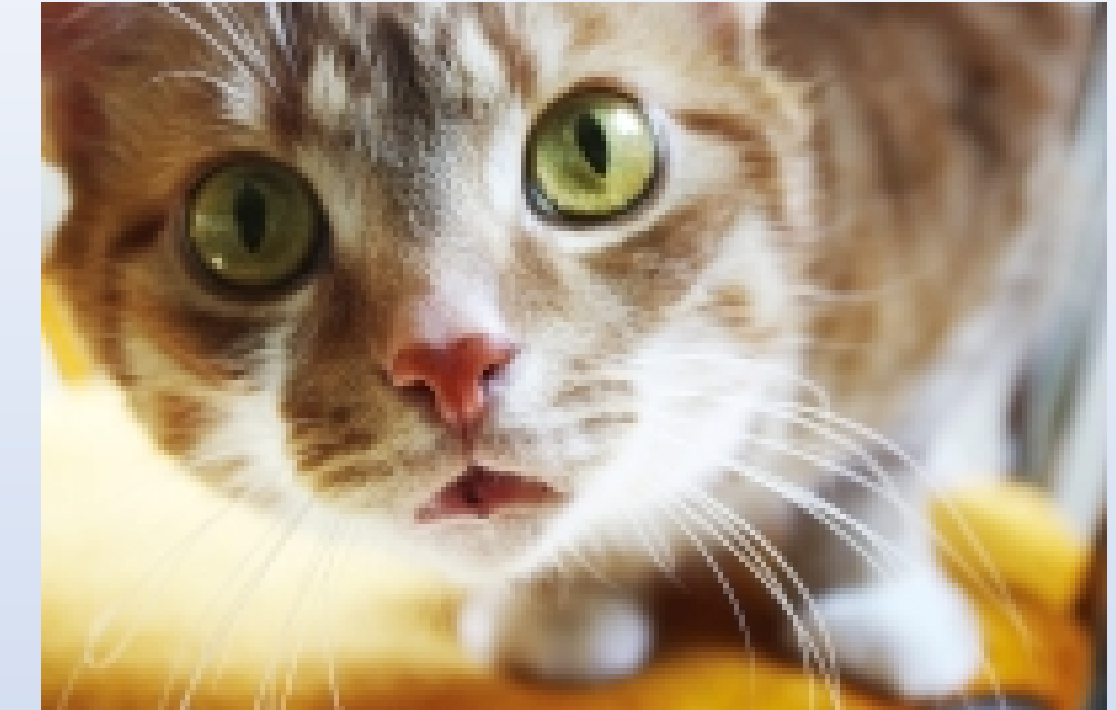


Handicaps courants

1. Douleur
2. Dents jaunes
3. Dents de travers
4. Dent cassée
5. Mauvaise haleine
6. Saignement
7. « Mon conjoint m'a dit de venir »



Intérêt principal

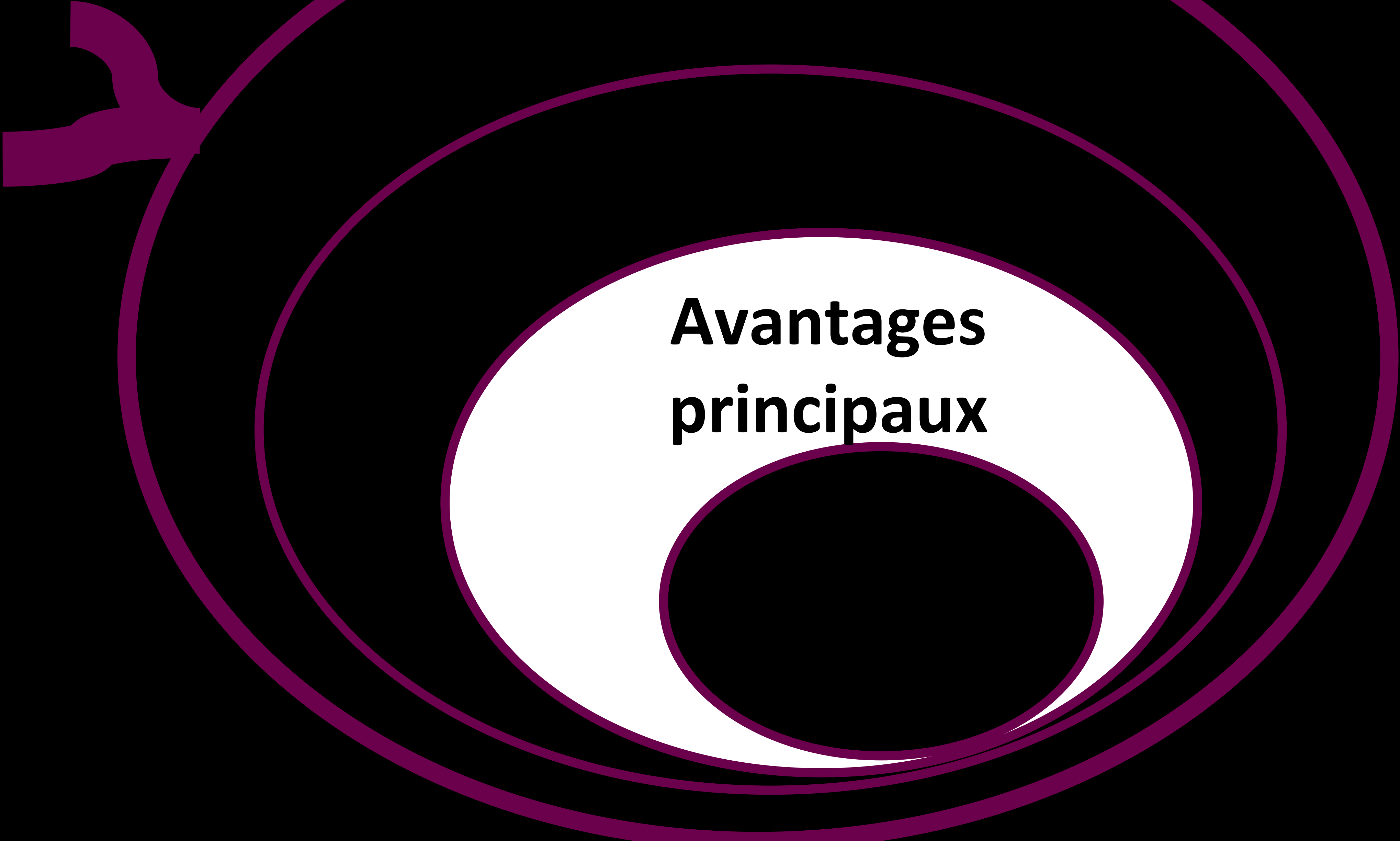


- 1. Douleur : « Je ne peux pas dormir »
- 2. Couleur des dents : « Je suis gêné »
- 3. Alignement de dents : « Je veux un meilleur sourire »
- 4. Dent cassée : « Je ne peux pas manger »
- 5. Mauvaise haleine : « Je ne peux parler à personne »
- 6. Infection : « J'ai une infection ! »
- 7. « Mon conjoint m'a dit de venir » « Avoir la paix à la maison »

Intérêts principaux



D-CADMID

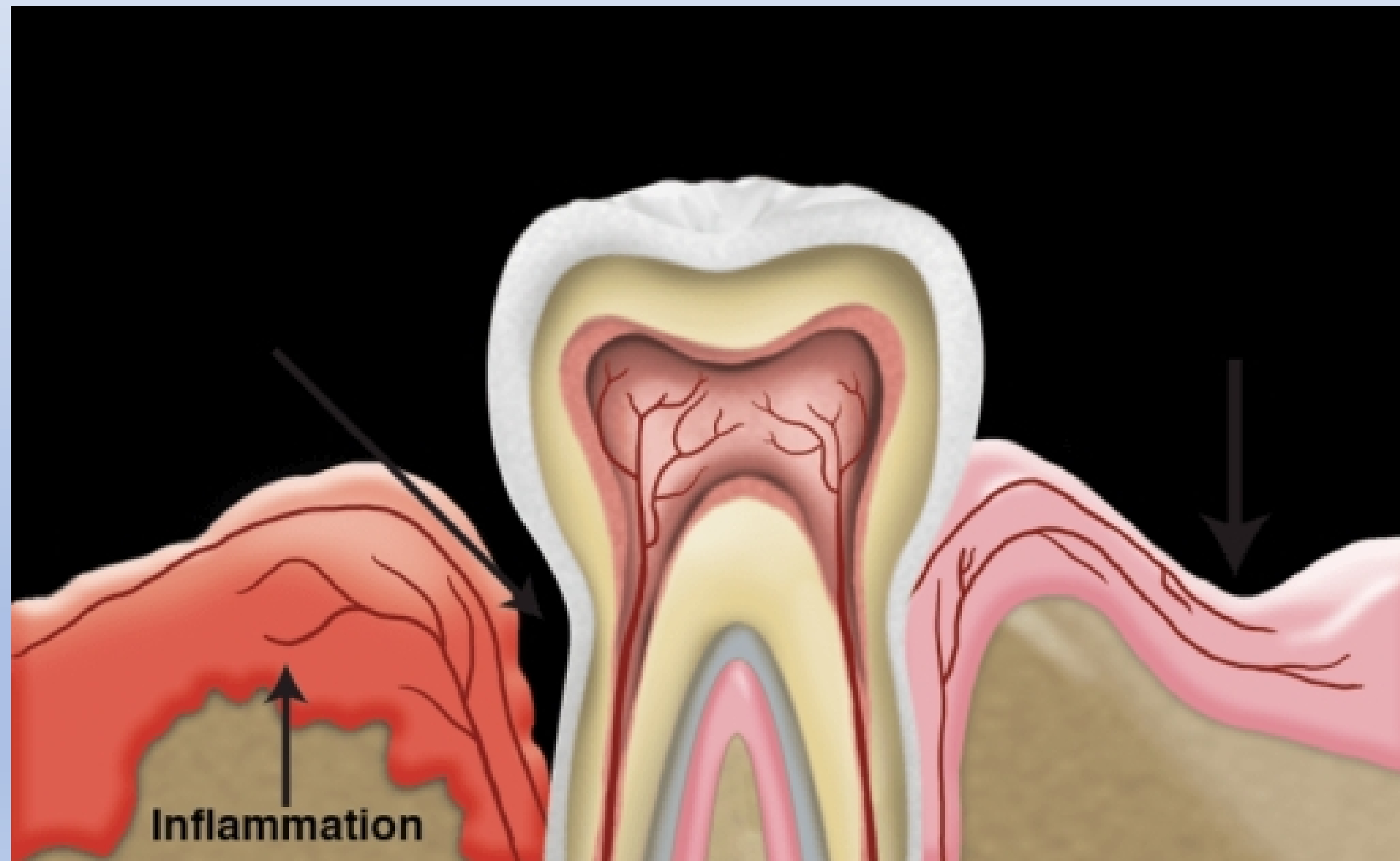


**Avantages
principaux**

Avantages principaux



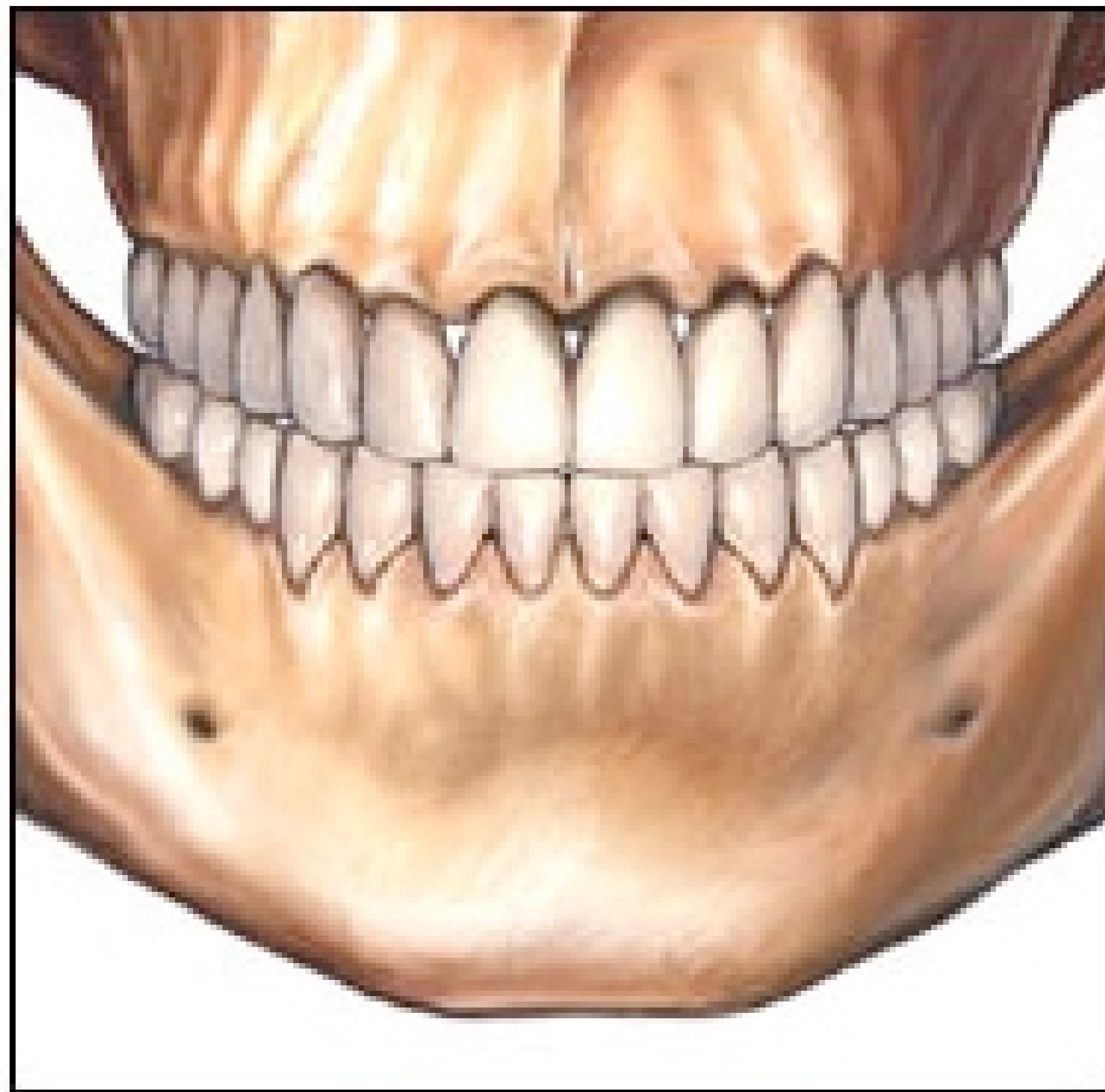
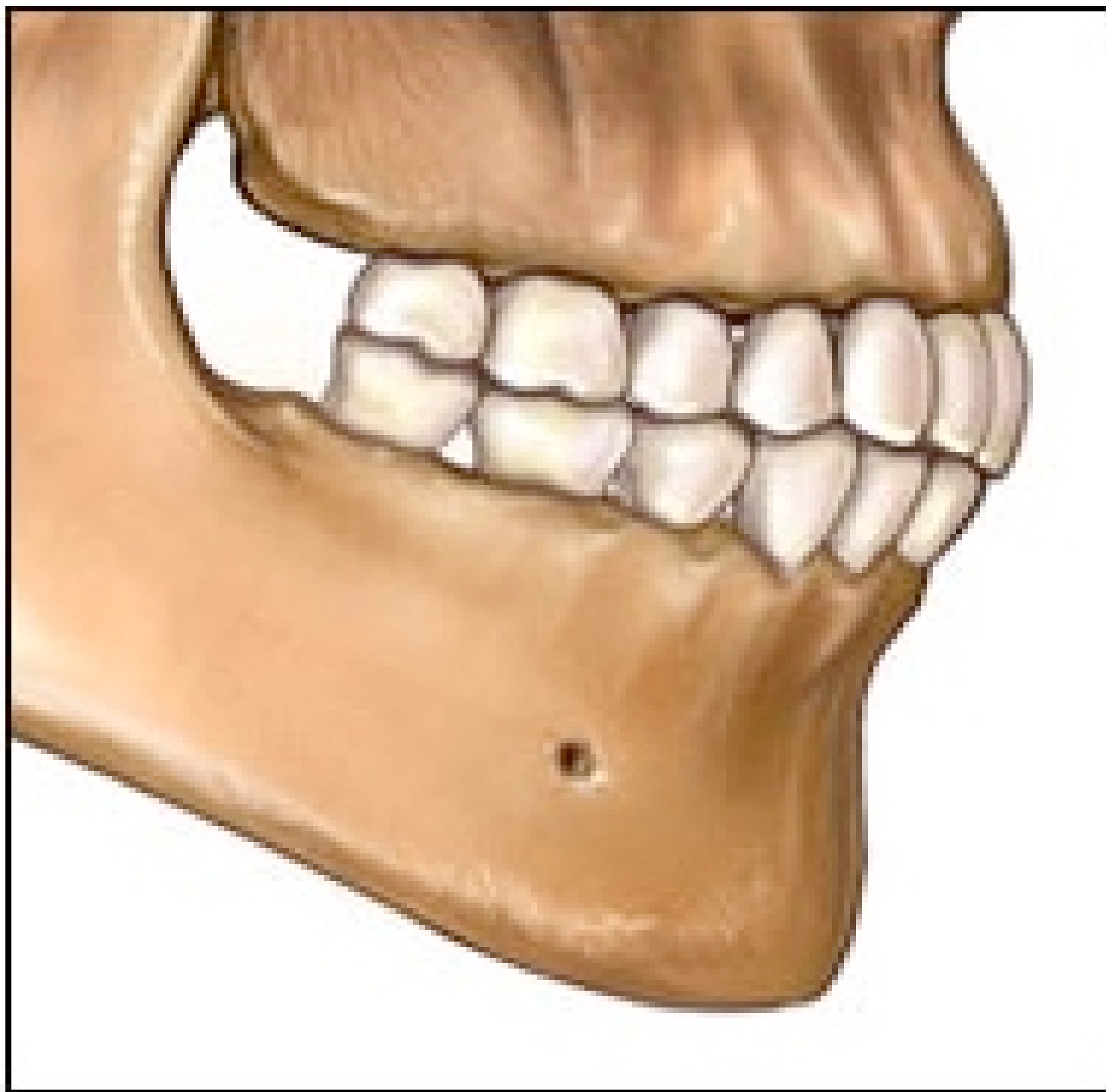
Risque parodontal



Risque biomécanique



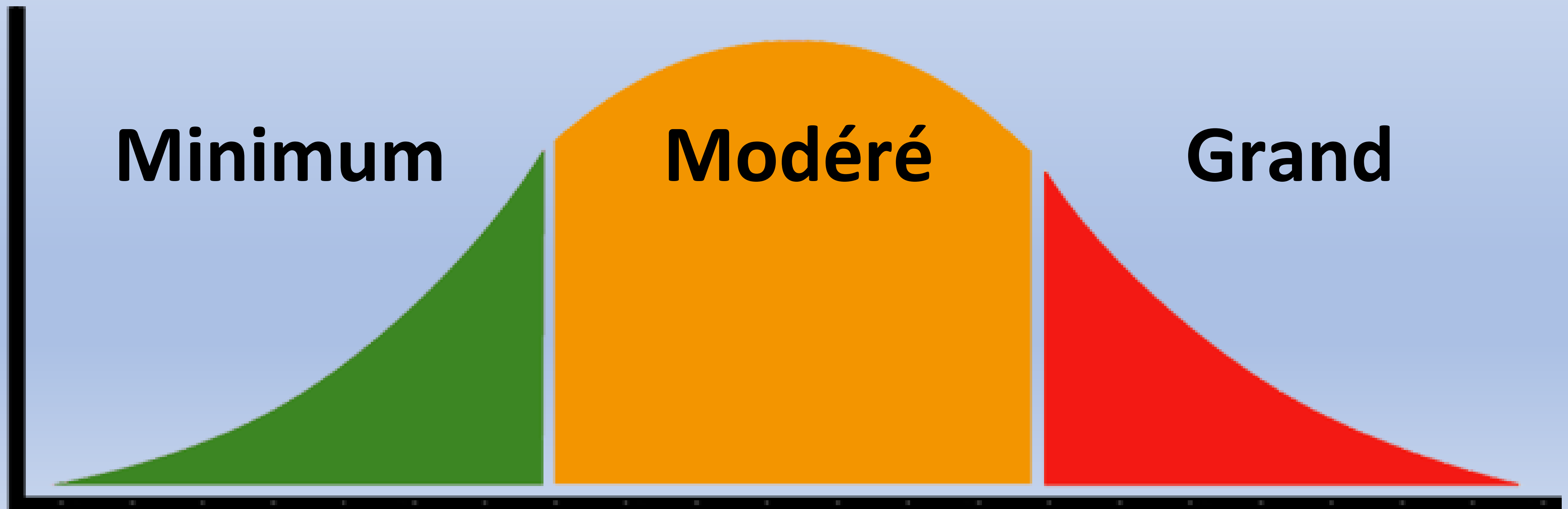
Risque fonctionnel (occlusion, ATM)



Risque dento-facial (esthétique)



Répartition des risques



Que ferait ce traitement pour vous ?



Comment nous prenons des décisions

- Ce que certains pensent :

Hommes



femmes

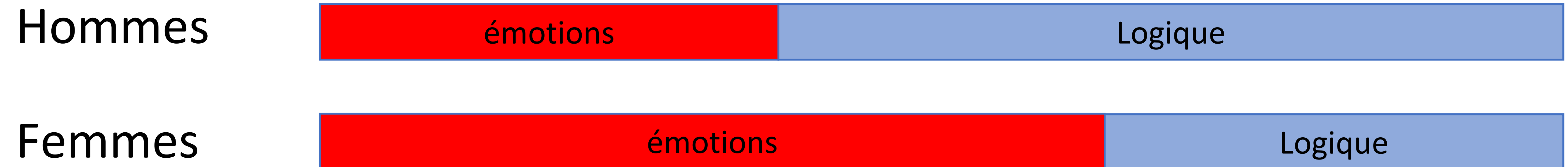




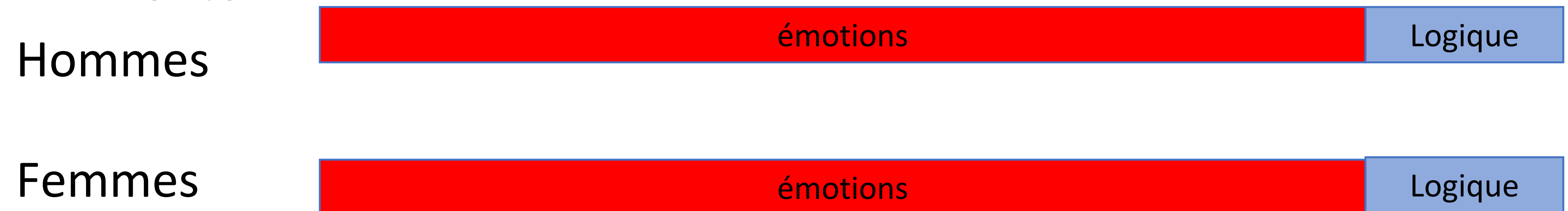


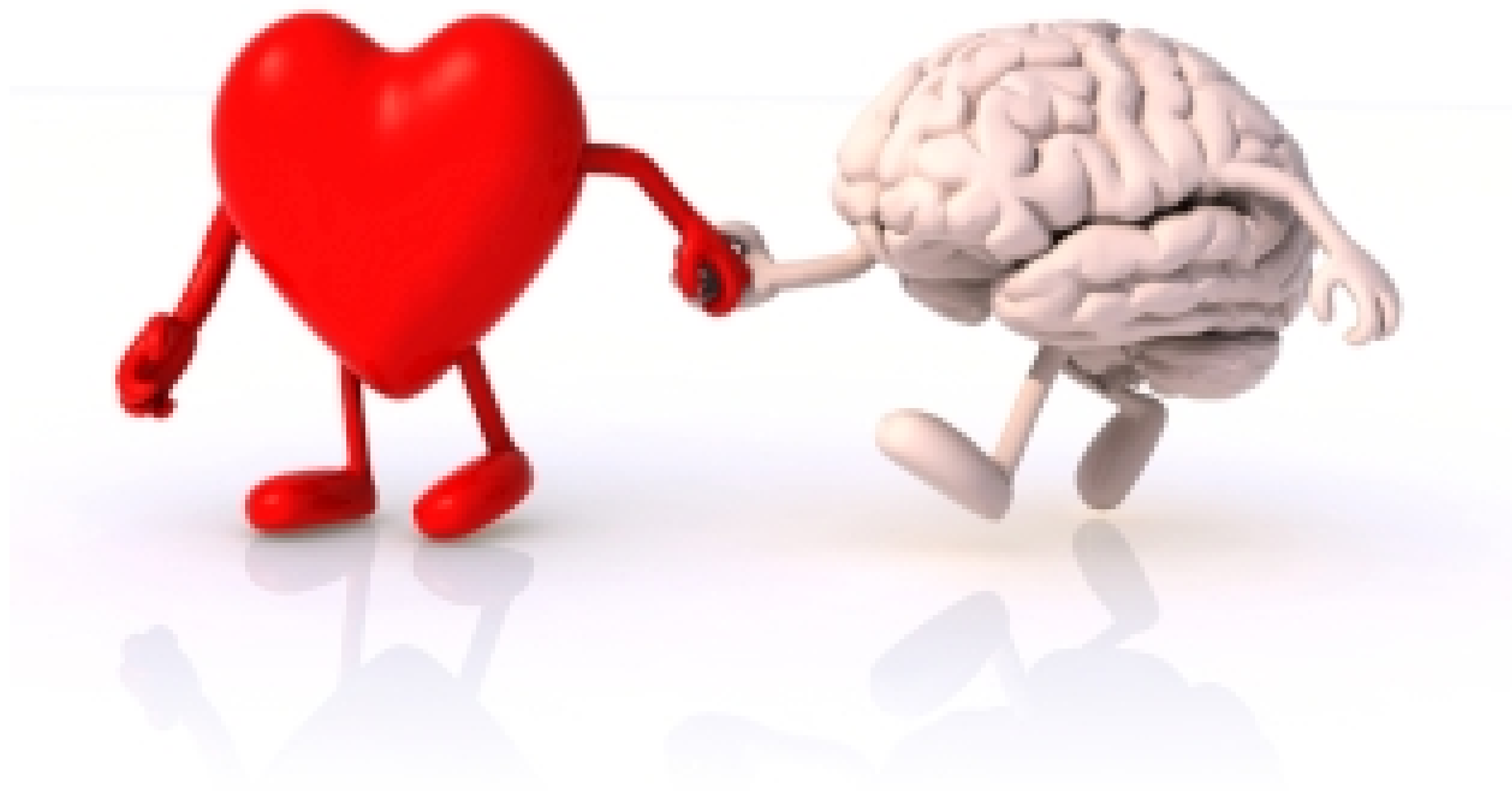
Comment nous prenons des décisions

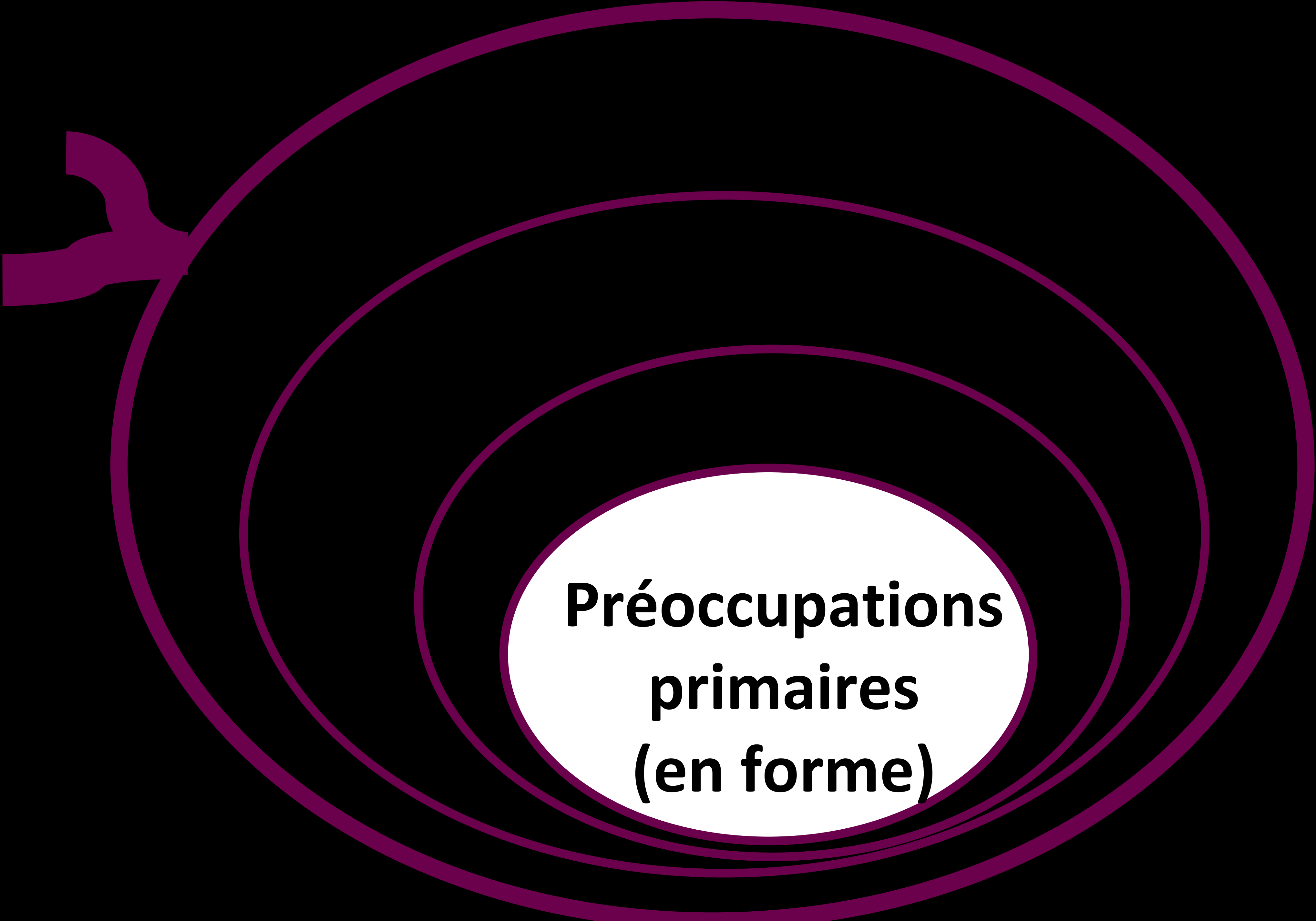
- Ce que certains pensent :



- En vérité :







**Préoccupations
primaires
(en forme)**

Principale préoccupation

- Argent



Principale préoccupation

- Urgence



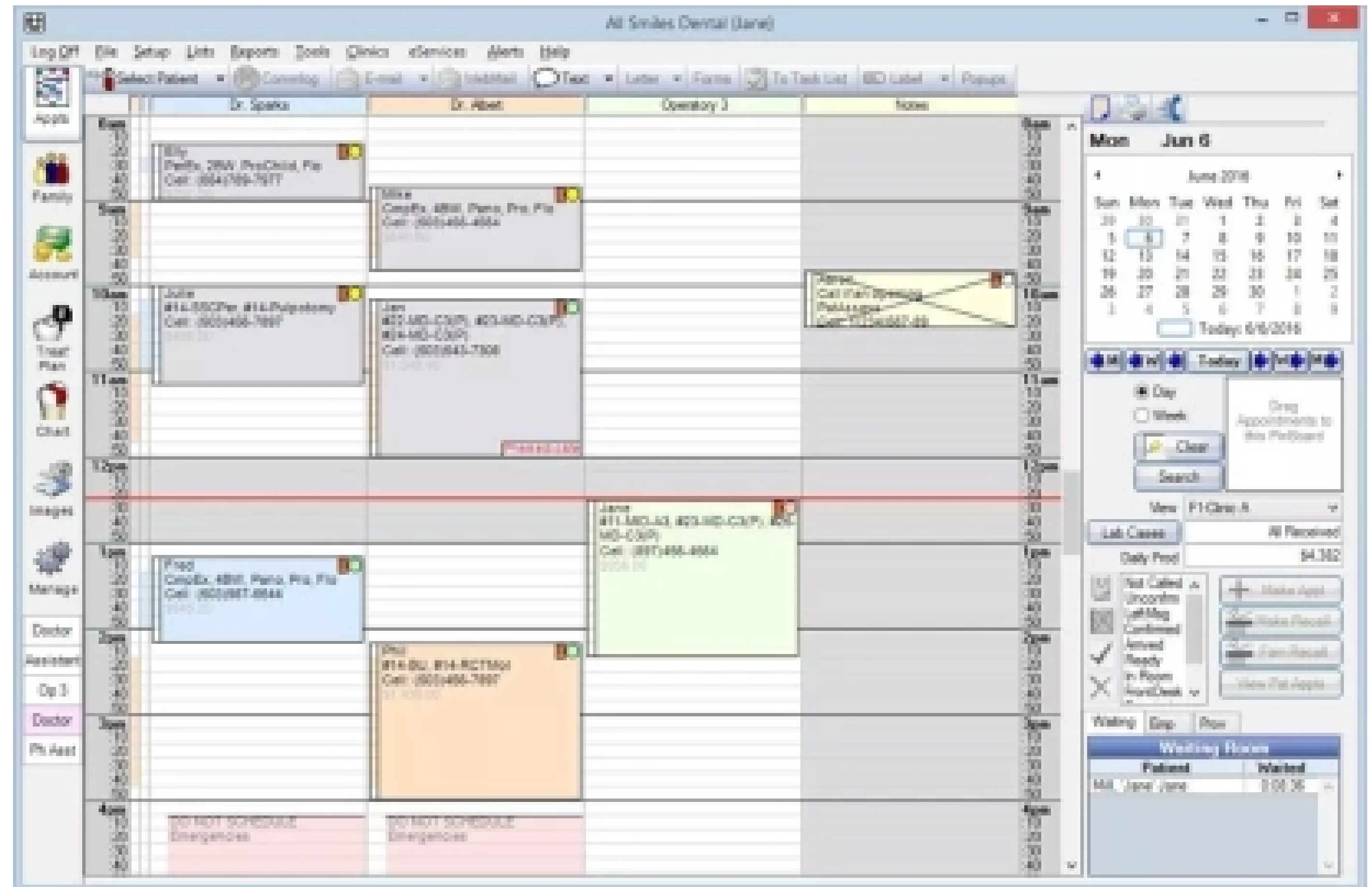
Principale préoccupation

- Confiance



Principale préoccupation

- Temps



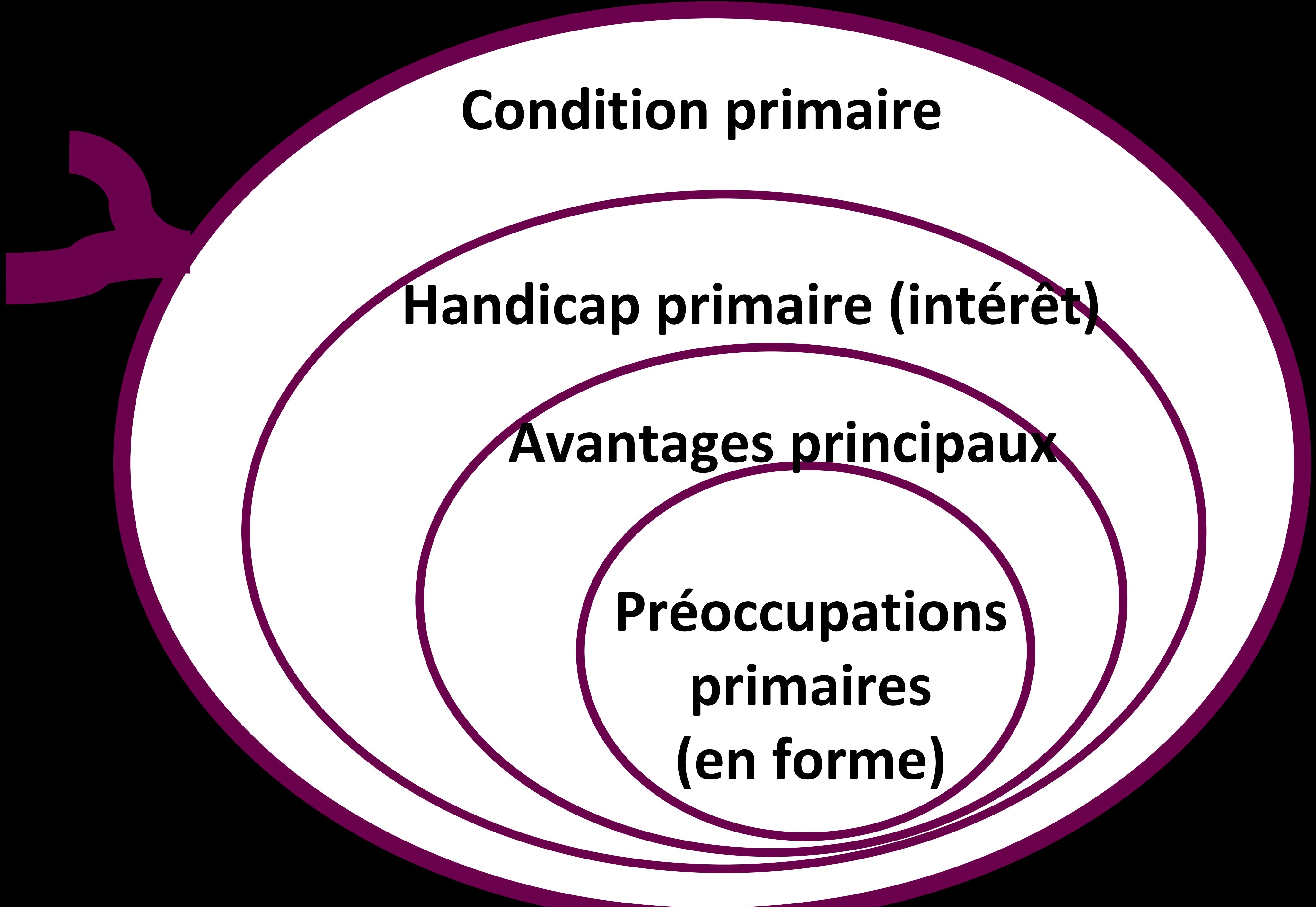
Principale préoccupation

- Effrayé



Principale préoccupation

AUCTE



Condition primaire

Handicap primaire (intérêt)

Avantages principaux

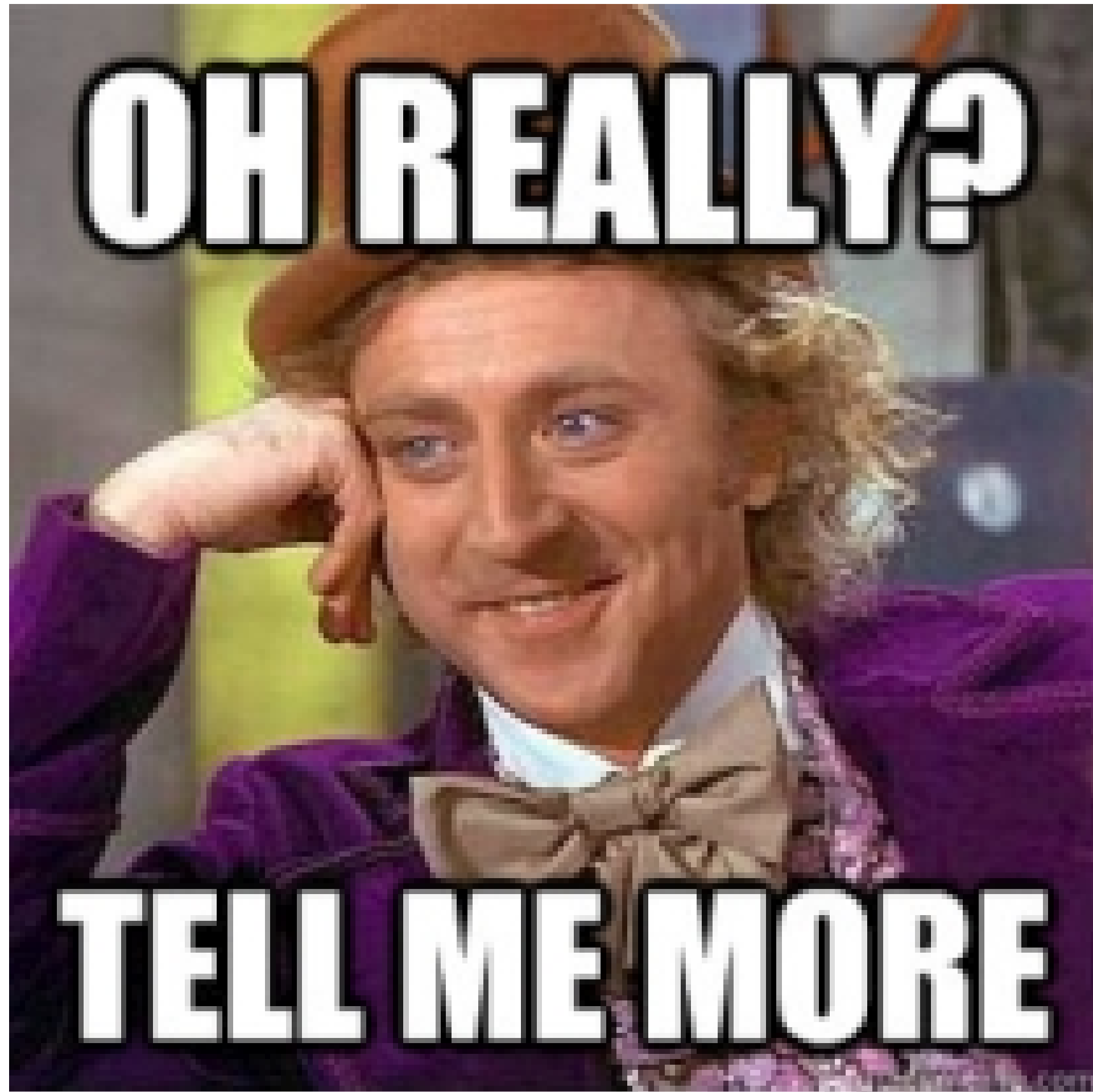
**Préoccupations
primaires
(en forme)**

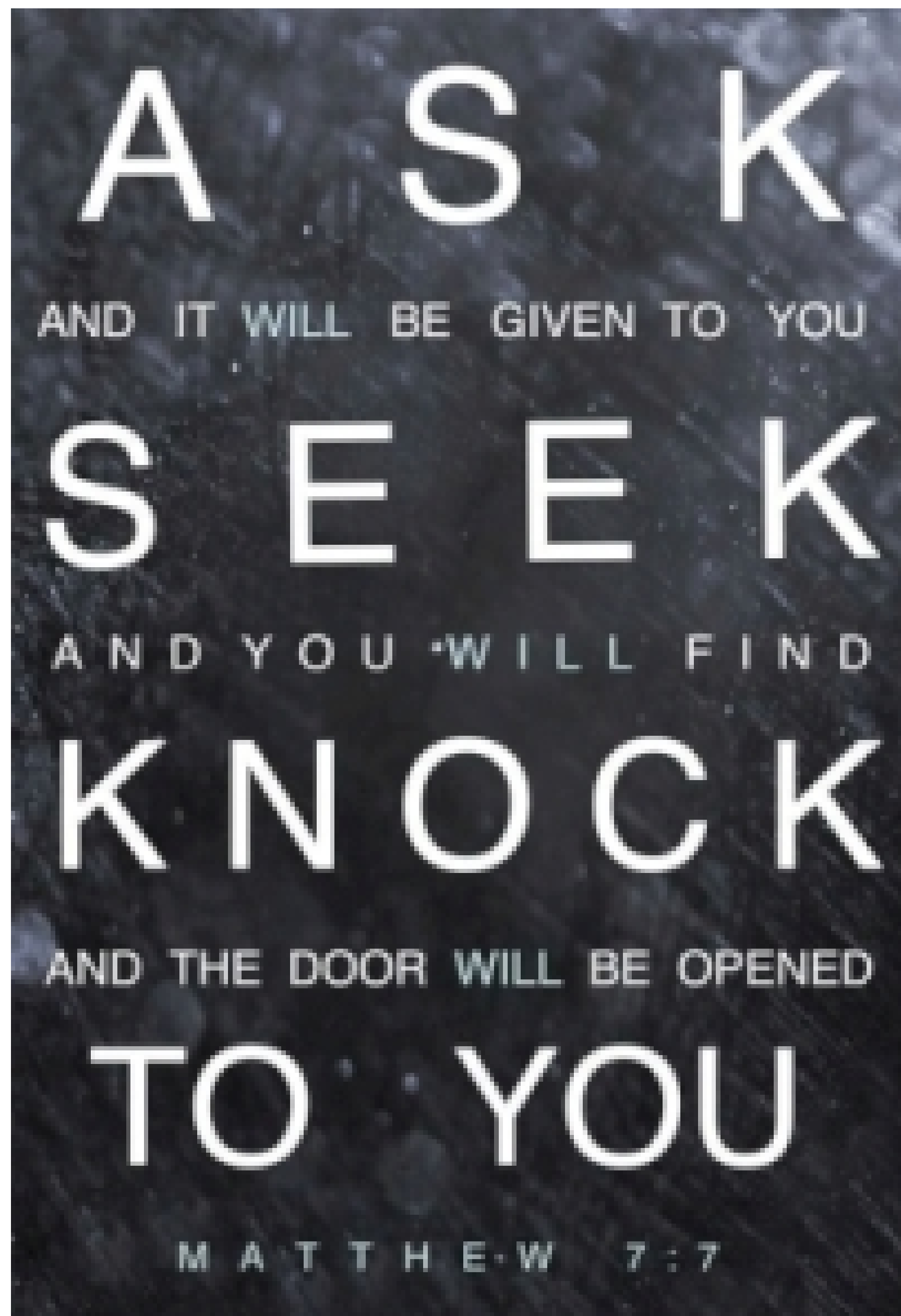


Just Ask.



L'explorateur de sondes





Demandez

OUVERT FERMÉ



OUVERT





David Beckham



Le maître de l'art de vivre

« Le maître de l'art de vivre fait peu de distinction entre son travail et son jeu, son travail et ses loisirs, son esprit et son corps, son information et sa récréation, son amour et sa religion.

Il sait à peine lequel est lequel.

Il poursuit simplement sa vision de l'excellence dans tout ce qu'il fait, laissant aux autres le soin de décider s'il travaille ou s'il joue.

Pour lui, il fait toujours les deux. »

James Michener

Quel est votre objectif en dentisterie ?



Plans d'action Kaizen	Qui est en charge?	Quand cela sera-t-il partagé avec l'équipe?	L'équipe maîtrise-t-elle le sujet et le pratique-t-elle ?
Intérêts primaires			
Préoccupations primaires			
M&M			

Lectures recommandées

