

# VENTE CONSULTATIVE PARCOURS DU PATIENT

**La vente consultative** (vente basée sur les besoins) vise à comprendre et à répondre aux besoins spécifiques du patient. Elle consiste à identifier les objectifs, les défis et les points faibles du patient, puis à positionner nos produits comme la solution la mieux adaptée à ces besoins.

**INFORMATION** sur le patient en examinant ses antécédents et son assurance, avant même son arrivée. Une fois à la clinique, facilitez la conversation en abordant son mode de vie, ses points faibles et ses besoins. Assurez-vous que ces informations sont transmises au patient.

**ÉCOUTEZ** activement lors du transfert du patient et posez des questions supplémentaires pour comprendre ses besoins. Cela vous guidera dans votre approche commerciale et dans le choix des produits et services à recommander aujourd'hui.

**PRENEZ L'INITIATIVE** en recommandant un seul produit pour chaque patient, en fonction de son mode de vie ou de sa prescription. Partez du principe que la vente est conclue et créez de la valeur. Présentez nos produits préférés et expliquez leurs avantages au patient.

## Préparez

## Apprendre

## Écouter

## Diriger

## Révisez

## Après

<b>NORMES</b>	Remplissez les carnets de rendez-vous  Assurance  Bienvenue	Apprenez à connaître votre patient  Consultation	Transfert  Envisager des solutions (produit + service + recommandations)	Assumez la vente  Recommandez des produits	Saisie précise  OneSight  Merci	Gestion des commandes  Enlèvement  Expert en optique
	Capture de données  Remplir les carnets	<a href="#">Questionnaire patient</a>  Formulaire d'admission	<a href="#">Remise des résultats OD</a>	<a href="#">Simulateur de lentilles</a>  <a href="#">SmartShopper</a>  <a href="#">Guide du portefeuille de lentilles</a>  <a href="#">Carte des prix des lentilles de contact</a>  <a href="#">Carte des promotions</a>	<a href="#">EyeRuler2</a>  <a href="#">Référence patient</a>	<a href="#">Onglet « Passer à l'action »</a>  <a href="#">Analyse des lunettes</a>
	<b>Croissance des examens</b>  Taux de remplissage  Taux de non-présentation	<b>Ventes</b>  Ventes comparables	<b>Capture au détail</b>  Productivité OD Moyenne \$ patient	<b>Multiple</b>  Dimanche Prix moyen unitaire/lentille CL moyen, approvisionnement annuel	<b>EPP</b>  EyeRuler Patients reconnaissants Avis Google	<b>Avis Google</b>  RTFT Rejeter Dwell


**KPI  
IMPACT**

- Taux de remplissage
- Évolution des examens

Être préparé pour nos patients permet de faire une excellente première impression ! Recueillir les informations relatives au patient aide à diagnostiquer correctement les problèmes et à prescrire le traitement ou les produits adaptés. La préparation permet également au médecin et à l'opticien d'adapter l'examen et l'expérience optique aux besoins du patient et de se concentrer sur ses préoccupations.

Pour le patient, savoir à quoi s'attendre et ce qu'il doit apporter peut rendre l'expérience simple et agréable.

	<b><u>Remplissez les livres</u></b>	<b><u>Assurance</u></b>	<b><u>Bienvenue</u></b>
<b>ACTIONS</b>	Programme de rappel Appel de confirmation Autres informations sur l'assurance Apportez vos lunettes actuelles	Capturer les informations médicales et visuelles Autorisation préalable Co-paiement + franchise	Résumé du patient Historique des examens Historique des achats Personnalisation de l'accueil


**OUTILS +  
RESSOURCES**

- Saisie de données
- Préparation des rendez-vous


**COMPÉTENCES  
COMPÉTENCES**

- Étiquette téléphonique
- Souci du détail
- Gestion du temps
- Accueil chaleureux



## KPI IMPACT

- Ventes
- NPS

Apprenez à connaître le patient en examinant ses antécédents et son assurance, avant même son arrivée. Une fois à la clinique, facilitez la conversation en abordant son mode de vie, ses points sensibles et ses besoins. Assurez-vous que ces informations sont transmises au médecin et au service optique.

Faciliter une conversation sur le mode de vie, les points sensibles et les préoccupations est la première étape pour répondre aux besoins de vos patients.

Pour mieux connaître votre patient, commencez par lui poser les bonnes questions !

<b>Apprenez à connaître votre patient</b>		<b>Consultation</b>
<b>ACTIONS</b>		
	Questionnaire patient Formulaire d'admission Historique des achats	Récapitulatif des résultats Recommandations médicales Recommandations de produits Obtenir l'adhésion



## OUTILS + RESSOURCES

- Le questionnaire patient
- Ciao ! Formulaire sur le mode de vie et historique des achats
- Systèmes hérités



## COMPÉTENCES COMPÉTENCES

- Écoute active
- Souci du détail
- Être l'expert

 **KPI  
IMPACT**

- Capture des ventes au détail
- Productivité OD
- Moyenne par patient

Écoutez activement lors du transfert des patients et veillez à poser des questions supplémentaires pour comprendre leurs besoins. Cela vous aidera à orienter votre approche commerciale et à déterminer les produits et services à recommander aujourd'hui.

L'écoute active est un atout majeur dans la vente. Lorsque vous écoutez avec empathie, vous découvrez des informations qui vous guideront dans votre approche commerciale et vous permettront de personnaliser vos recommandations.

	<u>Transférer</u>	<u>Envisager des solutions</u>
ACTIONS	<p>Acteurs clés Recommandations de produits Montrer + Éduquer</p>	<p>Comprendre les points faibles Examiner le questionnaire du patient Poser des questions de suivi</p>

 **OUTILS +  
RESSOURCES**

- Simulateur de lentilles
- Outils de démonstration en cabinet (Nuance, Meta, Transitions Gen S)
- Questionnaire patient

 **COMPÉTENCES  
COMPÉTENCES**

- Relation personnelle
- Chercher à comprendre


**KPI  
IMPACT**

- Prix moyen par unité
- Prix moyen des lentilles
- Multiples
- Soleil
- Prix moyen CL
- Approvisionnement annuel

Proposez une seule recommandation pour chaque produit afin de répondre aux besoins liés au mode de vie ou à la prescription. Prenez l'initiative de la vente et créez de la valeur. Présentez nos produits préférés et partagez leurs avantages avec le patient.

Créez de la valeur et simplifiez le processus de décision pour votre patient. Les patients sont plus enclins à envisager les produits recommandés une fois qu'ils comprennent les avantages supplémentaires qu'ils offrent à leur mode de vie !

	<u>Présumez la vente</u>	<u>Recommander des produits</u>
ACTIONS	Sélection de produits Conseiller de confiance Entretien du produit Options de paiement	Outils numériques Promotions Cartes de prix


**OUTILS +  
RESSOURCES**

- SmartShopper
- Simulateur de lentilles
- Outils de démonstration en cabinet (Nuance, Meta, Transitions Gens)
- Personnel du cabinet


**COMPÉTENCES  
COMPÉTENCES**

- Susciter l'enthousiasme
- Démonstrations de produits
- Expert en optique


**KPI  
IMPACT**

- EPP
- EyeRuler 2+
- Patient reconnaissant

Être l'expert de votre patient implique de recueillir des données précises et de passer la bonne commande ! Il s'agit également d'une étape clé pour garantir le respect des processus et éviter les étapes supplémentaires qui vous feraient perdre un temps précieux que vous pourriez consacrer à votre prochain patient. De plus, prenez le temps de remercier sincèrement votre patient et de lui suggérer des moyens de rendre service à sa communauté.

Ce moment supplémentaire passé avec votre patient vous permettra d'assurer la précision de vos ventes, la fidélisation de vos patients et l'attraction de nouveaux patients.

	<u>Entrée précise</u>	<u>OneSight</u>	<u>Merci</u>
ACTIONS	Ordonnance + mesures Assurance Processus de paiement	Patient reconnaissant Champions pour la vue	NPS Avis Google Recommandation de patients


**OUTILS +  
RESSOURCES**

- iPad
- EyeRuler 2+
- Ciao! Optical
- Campagne CRM
- Zappy


**SOFT  
COMPÉTENCES**

- Experts en optique
- Souci du détail
- Surmonter les objections


**KPI  
IMPACT**

- Révision Google
- RTFT
- Rejeter
- Temps de séjour

Notre travail ne s'arrête pas après le paiement ! Assurez-vous que nos patients savent quand ils peuvent s'attendre à recevoir leurs lunettes ou leurs lentilles de contact et prenez les mesures nécessaires pour les transmettre ou les commander rapidement afin d'éviter tout retard inutile. Vérifiez le statut et communiquez avec le patient si nécessaire jusqu'à ce que le retrait soit effectué. Félicitez le patient pour son choix et son produit, et remettez-lui ses lunettes ou ses lentilles de contact sur mesure !

Un moment clé pour conclure le parcours du patient et tenir nos promesses. Si nous commettons une erreur, nous prenons des mesures pour communiquer et rectifier le tir !

	<b>Gestion des commandes</b>	<b>Enlèvement</b>	<b>Expert en optique</b>
<b>ACTIONS</b>	Transmission dans les 30 minutes Délai promis	Présentation + Célébration Définir les attentes Réviser + récapituler	EIP Rejets RTFT


**OUTILS +  
RESSOURCES**

- Suivi des commandes et LPA
- Guide de gestion des commandes
- Simulateur de lentilles
- EIP et formulaire d'analyse des lunettes


**SOFT  
COMPÉTENCES**

- Expert en optique
- Créer une impression durable
- Répondez aux préoccupations avec des solutions