

ACCUEIL DES NOUVEAUX PATIENTS

Un guide pour vous accompagner !



Chez Proxim, on prend vraiment le temps.

Que ce soit pour un transfert de dossier ou une première visite au laboratoire pour un conseil ou un service, ce guide vous aide à transformer chaque interaction en **occasion de créer un lien de proximité et de bâtir une relation authentique et durable.**

Pourquoi c'est important ?

Accueillir un nouveau patient, ce n'est pas juste une transaction. C'est l'occasion de :

- Développer votre clientèle
- Renforcer votre rôle et mettre en valeur votre expertise clinique dans la communauté
- Créer une relation de confiance durable

Un patient bien accueilli aujourd'hui pourrait revenir... et même recommander votre pharmacie à son entourage.



Souvent premiers points de contact, les ATP jouent un rôle clé dans l'accueil. N'hésitez pas à mettre de l'avant ceux qui se démarquent par leur approche client !

Des opportunités, tous les jours

Au fond, c'est simple : toute personne sans dossier qui interagit avec vous est une opportunité. Ça peut être :

- Des personnes nouvellement arrivées dans le quartier ou au Québec
- Des patients sans médecin de famille
- Des clients insatisfaits de leur pharmacie actuelle
- Toute personne sans dossier venue pour un conseil ou un service
- Des proches aidants en quête de solutions pour un proche



Peu importe la raison : s'ils sont là, c'est le bon moment pour proposer le transfert de dossier à votre pharmacie.

Maximisez ces opportunités grâce à ces pratiques clés

- Une offre de **services à jour** (microsite, Clic Santé) attire de nouveaux patients
- Une **pharmacie propre, claire et accueillante** inspire confiance
- Une **écoute attentive, rassurante et des questions ciblées** permettent de mieux conseiller
- Le **marketing local** peut vous aider à promouvoir vos services (feuilletts, affiches, écrans)



En moyenne, une visite en pharmacie dure 20 minutes. Profitez-en pour faire une bonne première impression !

Transformer une demande en relation

Si le patient est prêt à effectuer le transfert de son dossier, voici comment procéder :

1



Demande de transfert

Visite, appel ou formulaire en ligne (fax reçu en succursale), restez à l'affût.

2



Ouverture de dossier

Répondez sans délai (ou sous 24 h pour les demandes en ligne) et ouvrez le dossier.

3



Revue de la médication

Vérifiez le dossier du patient et, au besoin, ceux des personnes à charge, puis effectuez toute intervention clinique pertinente.

6



MPR

Offrez l'inscription à Mon plan renouvellement, si pertinent.

5



Appli mobile

Invitez le patient à télécharger l'appli Proxim pour simplifier ses prochains renouvellements.

4



Renouvellements

Validez si des médicaments doivent être renouvelés.

7



Services

Présentez ou remettez un feuillet sur vos services (conditions mineures, vaccination, santé voyage, soins infirmiers, etc.).

8



Rencontre

Si la demande est faite en ligne, invitez le patient à venir en pharmacie pour recevoir ses médicaments et établir un premier lien.

9



Félicitations !

Bravo, vous venez d'accueillir un nouveau patient et de poser les bases d'une relation de confiance.

Et si le patient hésite ?

Ça arrive, et c'est normal. La **carte de transfert** est là pour ça :

- elle lui laisse le temps de réfléchir
- elle garde le lien ouvert
- elle facilite le transfert en ligne, au moment opportun

Remettez-la aux personnes venues pour un service ou un conseil, ou qui ne sont pas encore prêts à transférer leur dossier. **Rassurez-les : ils n'ont rien à faire, on contacte leur pharmacie pour eux.**

Besoin de cartes ?

Commandez-les dans la boîte à outils marketing 03. Services en pharmacie / 06. Modes de renouvellement et transfert.

