

Conseils pour une livraison réussie

Commencez la livraison avec un sourire et une attitude véritablement enthousiaste. Les patients ont souvent besoin d'être rassurés sur le fait qu'ils ont pris la bonne décision concernant leur monture, leurs lentilles, leurs traitements, etc. Rappelez-leur les avantages, complimentez leur choix.

Ajustez le cadre (voir le module 6). Faites attention à la distance vertex, à l'angle pantoscopique, au galbe et à la position générale de la lentille sur le visage. Si des segments multifocaux, des lentilles progressives (LAP), des lentilles asphériques ou atoriques sont impliqués, la position de la lentille est encore plus critique.

Vérifiez que le patient peut voir clairement aux distances pour lesquelles les lentilles ont été conçues. Vous devrez peut-être passer un peu de temps à revoir la bonne posture et l'utilisation des lentilles.

- **Lentilles multifocales et lentilles progressives (LAP)** : Demandez au patient de s'entraîner à regarder au loin, à lire (inclinez légèrement le front vers l'arrière) et à marcher avec les lentilles (inclinez le front vers l'avant jusqu'à ce que le sol soit bien net).
- **Lentilles progressives (LAP)** : Indiquez la zone « tampon », ainsi que les zones éloignées, intermédiaires et proches. Passez beaucoup de temps à revoir la posture. Rassurez le patient en lui disant que la réflexion sur la posture, le temps d'apprentissage et la patience porteront leurs fruits; l'utilisation des lentilles deviendra automatique. Si le patient éprouve des difficultés, invitez-le à s'asseoir dans la zone d'accueil avec un magazine pendant quelques minutes pour s'entraîner avant de partir.
- **Toute première prescription** : Comparez une vision avec et sans lunettes. La différence est généralement assez spectaculaire.
- **Lunettes de lecture en vente libre** : Rappelez au patient que les lunettes doivent être retirées pour une vision intermédiaire et à distance.
- **Lentilles professionnelles** : Demandez au patient de s'entraîner à regarder à travers des segments spéciaux ou des zones de vision.

Montrez au patient comment éviter les rayures sur la lentille (comment plier la monture, la poser, la placer dans l'étui). Assurez-vous de discuter des bonnes techniques d'entretien et de nettoyage des lentilles.

Indiquez toutes les caractéristiques, des charnières à ressort aux plaquettes en silicone, en passant par les revêtements et les teintés. Rappelez aux patients les avantages de chaque caractéristique. Cela renforcera le fait qu'ils ont choisi des lentilles et des montures de haute qualité et qu'ils ont donc fait un investissement judicieux.

Encouragez les patients à poser des questions. Faites-leur savoir que vous ne serez jamais importuné s'ils appellent ou passent plus tard pour poser des questions. En fait, le fait d'inviter les patients à passer à tout moment contribue à dissiper les craintes.

Rappelez au patient que les lunettes ont besoin d'une mise au point régulière. Invitez-les à revenir périodiquement pour l'entretien et les réglages de routine.

Quittez le patient sur une note positive. Dites quelque chose d'agréable. Vous pouvez les complimenter sur l'aspect attrayant du cadre. Vous pouvez souhaiter un « Bon voyage » au patient qui a acheté de nouvelles lunettes de soleil pour un voyage de vacances. Assurez-vous que les patients quittent votre bureau avec le sentiment d'avoir reçu le meilleur service et les meilleurs soins personnels possibles.

Passez un appel de suivi dans environ une semaine. Découvrez comment le patient apprécie les nouvelles lunettes (ne demandez pas « Avez-vous des problèmes? »). Faites savoir aux patients que leur réussite et leur satisfaction sont importantes pour votre pratique.