

— POUR LES COORDINATEURS DE CLINIQUES

Modèles de réponses **aux patients.**

Des messages prêts à copier pour WhatsApp, Instagram et l'e-mail, de la première question sur le prix jusqu'au refus courtois.

USAGE

Copier, adapter, envoyer

POUR

Coordinateurs et accueil

ÉDITION

Octobre 2026

— MODE D'EMPLOI

Écrivez chaque réponse une fois. Envoyez-la bien à chaque fois.

Les coordinateurs répondent aux mêmes questions plusieurs fois par jour, souvent sur un téléphone, entre deux patients à l'accueil. Ce sont les réponses écrites dans l'urgence qui en pâtissent : un prix sans contexte, trois messages là où un seul suffisait, une relance qui sonne comme une pression.

Ces modèles sont un point de départ, pas un script. Remplacez chaque [crochet], adaptez les mots au ton de votre clinique, et faites relire par votre directeur médical tout ce qui touche à un soin avant que l'équipe ne l'utilise.

Adapter	Remplacez les crochets par les informations de votre clinique et ajustez le ton au vôtre.
Valider	Faites approuver par votre directeur médical les formulations sur les soins, la récupération et le suivi.
Enregistrer	Gardez les versions finales en réponses rapides dans WhatsApp Business, Instagram et votre messagerie, pour que tout le monde envoie les mêmes.

01 Les règles de ton, pour chaque réponse

Les modèles ne fonctionnent que si chaque message respecte ces cinq règles.

- ☐ **Chaque réponse est signée par une personne nommée, pas par « l'équipe ».**
Un patient fait confiance à quelqu'un qu'il peut demander par son nom.
- ☐ **Tout ce dont nous avons besoin est demandé en un seul message, pas en trois.**
Chaque échange de plus est une occasion pour la conversation de s'arrêter.
- ☐ **Nous répondons dans la langue dans laquelle le patient a écrit.**
- ☐ **Aucune pression : pas de compte à rebours, pas de « dernières places », pas de remise pour décider plus vite.**
Une décision mûrie est un meilleur départ qu'une décision précipitée.
- ☐ **Aucun résultat promis ni conseil médical par message : c'est le rôle du médecin, en consultation.**

02 La première réponse

La première réponse doit répondre, demander une seule fois ce qu'il faut, et proposer une étape suivante.

Première réponse à une question sur le prix

Bonjour [prénom], merci pour votre message au sujet de [soin]. Ici [votre prénom], de la coordination patients de [clinique].

Le tarif dépend de [ce dont il dépend, par ex. la zone et le nombre de séances]. Pour vous répondre précisément, pourriez-vous m'envoyer en un seul message :

- 2 ou 3 photos nettes de [zone], à la lumière du jour
- ce que vous aimeriez changer
- la période à laquelle vous aimeriez venir

À titre indicatif, [fourchette ou « nous confirmons le tarif après une courte évaluation »]. L'étape suivante est une consultation avec [nom du médecin], à la clinique ou en visio. [Jour] ou [jour] vous conviendrait-il ?

[Votre prénom]

Première réponse en dehors des heures d'ouverture

Bonjour [prénom], merci d'avoir écrit à [clinique]. Nous sommes fermés en ce moment, et je vous répondrai personnellement [demain matin / lundi avant 10 h].

Pour gagner du temps, vous pouvez déjà envoyer vos questions ici, ainsi que des photos de [zone] s'il s'agit de [soin].

[Votre prénom], coordination patients

Demander des photos, avec tact

Merci, [prénom]. Pour vous répondre précisément, [nom du médecin] aura besoin de quelques photos de [zone] :

- à la lumière du jour, sans filtre
- une de face et une de chaque côté
- si possible, sans maquillage ni produit sur la zone

Vous pouvez les envoyer ici ou via [lien sécurisé]. Seule notre équipe médicale les voit, et elles servent uniquement à répondre à votre question.

[Votre prénom]

03 Réservations et rendez-vous

Des informations pratiques claires évitent la plupart des rendez-vous manqués.

Confirmation de la consultation

Bonjour [prénom], votre consultation est confirmée :

- le [jour, date] à [heure]
- avec [nom du médecin]
- à [adresse / lien visio]

Prévoyez environ [durée] minutes, et pensez à apporter [quoi apporter, par ex. une pièce d'identité et vos ordonnances récentes]. [Stationnement ou accès.]

Si vous devez changer l'horaire, répondez simplement ici. À bientôt,
[Votre prénom], [clinique]

Rappel la veille

Bonjour [prénom], petit rappel de votre consultation demain, [jour] à [heure], avec [nom du médecin], à [adresse / lien visio].

Si quelque chose a changé, répondez ici et nous trouverons ensemble un autre créneau.

[Votre prénom], [clinique]

Quand le patient doit déplacer son rendez-vous

Bien sûr, [prénom], merci de nous prévenir. Je peux vous proposer [option 1] ou [option 2]. Qu'est-ce qui vous convient le mieux ?

Si aucun des deux ne va, dites-moi quels jours sont plus simples pour vous et je trouverai une solution.

[Votre prénom]

Quand la clinique doit déplacer un rendez-vous

Bonjour [prénom], je dois malheureusement vous écrire pour un changement : [nom du médecin] n'est plus disponible le [jour] à [heure]. Je vous propose à la place [option 1] ou [option 2].

Si aucun ne vous convient, dites-moi ce qui vous arrange et je m'adapte. Merci de votre compréhension.

[Votre prénom], [clinique]

04 Quand il n'y a pas de réponse

Beaucoup demandent, puis hésitent. Trois messages attentionnés, espacés, puis on s'arrête.



Nous envoyons trois relances au plus, et nous arrêtons tout de suite si le patient le demande.

Relance 1 (après [2] jours)

Bonjour [prénom], je voulais simplement m'assurer que mon message vous était bien parvenu. Rien ne presse : vous pouvez envoyer les photos quand cela vous arrange, ou me poser d'abord vos questions sur [soin] ici.

[Votre prénom], [clinique]

Relance 2 (après [7] jours)

Bonjour [prénom], au cas où cela vous serait utile, voici notre page sur la préparation à [soin] et le déroulé de la récupération : [lien].

Si vous préférez en parler de vive voix, [nom du médecin] a des créneaux de consultation [jour] et [jour].

[Votre prénom]

Relance 3, la dernière (après [14] jours)

Bonjour [prénom], je ne veux pas encombrer votre messagerie : c'est donc mon dernier message au sujet de [soin]. Si ce n'est pas le bon moment, c'est tout à fait normal.

Quand vous serez prête ou prêt, répondez simplement ici et je reprendrai la suite.

[Votre prénom], [clinique]

05 Après la consultation et le soin

La relation continue après la visite. Restez disponible, et laissez les questions médicales au médecin.

Après une consultation sans réservation

Bonjour [prénom], merci d'être venu(e) rencontrer [nom du médecin] [jour]. J'espère que la consultation a répondu à vos questions.

Si quelque chose reste flou, sur le soin, la récupération ou le plan dont vous avez parlé, répondez ici et je poserai la question à [nom du médecin] pour vous. Prenez le temps qu'il vous faut ; quand vous souhaitez aller plus loin, je pourrai vous proposer des dates.

[Votre prénom], [clinique]

Prendre des nouvelles après le soin

Bonjour [prénom], c'est [votre prénom], de [clinique]. Je voulais savoir comment vous vous sentez après votre [soin] du [date].

Si vous avez une question, ou un doute sur quoi que ce soit, répondez ici et [nom du médecin] ou notre équipe médicale reviendra vers vous [aujourd'hui]. En cas d'urgence, appelez-nous au [téléphone] ou suivez les consignes de votre fiche de suivi.

Prenez soin de vous,
[Votre prénom]



Toute question sur des symptômes ou le suivi est transmise directement à l'équipe médicale ; la coordination n'y répond pas.

06 Les avis, et savoir dire non

Ne demandez un avis que lorsque le patient est clairement satisfait, et dites non avec autant de soin que oui.

- ☐ Nous ne demandons un avis qu'après que le patient nous a dit être satisfait, et n'offrons jamais de cadeau ni de remise en échange.
- ☐ Nous ne publions jamais les photos ni les détails de soin d'un patient, même accompagnés d'un avis chaleureux.

Demander un avis (seulement après que le patient a dit être satisfait)

Merci beaucoup pour vos mots, [prénom], je les transmettrai à [nom du médecin].

Si cela vous convient, accepteriez-vous de partager votre expérience dans un court avis ? Cela aide d'autres personnes à trouver une clinique en qui avoir confiance : [lien vers l'avis]. Inutile de mentionner des détails sur votre soin que vous préférez garder pour vous.

Merci encore,
[Votre prénom]

Refuser avec tact quand ce n'est pas adapté

Bonjour [prénom], merci pour votre confiance et pour les photos. Après les avoir examinées avec [nom du médecin], nous ne pensons pas que [soin] dans notre clinique soit la bonne option pour vous [raison courte et bienveillante, par ex. « pour ce que vous souhaitez obtenir » / « pour le moment »].

Nous préférons vous le dire maintenant plutôt que de réserver une consultation qui ne vous aiderait pas. [Si pertinent : il pourrait être utile d'en parler avec un [type de spécialiste].]

Avec nos meilleurs vœux,
[Votre prénom], [clinique]



— UN REGARD EXTÉRIEUR

Comment vos réponses **sont-elles perçues par un patient ?**

Nous offrons aux cliniques une vérification gratuite de leurs demandes. Nous contactons votre clinique comme le ferait un patient, par le formulaire du site, WhatsApp et Instagram, puis nous vous envoyons une vidéo de 3 minutes sur ce que nous avons vu et ce que nous améliorerions en premier. Sans frais ni engagement.

- Le délai de première réponse sur chaque canal
- Ce que disait la première réponse, et ce qui manquait
- Le ton de la relance, ou son absence
- Les trois changements que nous ferions en premier

Demander la vérification gratuite

qafza.dev/fr/contact



Qafza conçoit et réalise des sites, des parcours de demande et de réservation et des CRM pour les cliniques haut de gamme, puis mesure avec elles demandes, consultations et réservations une fois en ligne.