

SOMMAIRE



Edito

Le métier d'audioprothésiste a beau appartenir aux professions paramédicales, il est clair que vos compétences doivent largement dépasser ce champ. En effet, *a fortiori* si vous êtes indépendant, vous vous devez aussi d'endosser le rôle d'un entrepreneur, souvent celui d'un patron, parfois celui d'un commercial ou d'un responsable de communication... Malheureusement, les audioprothésistes ne sont pas toujours très bien formés à ces disciplines ; la vingtaine d'heures de cours de gestion et comptabilité prévue par le décret de 2001 en troisième année de formation ne suffit certainement pas à explorer toutes les subtilités dont ces disciplines regorgent et qui ne tombent pas toujours sous le sens. En outre, les prouesses technologiques réalisées par les fabricants du secteur obligent l'audioprothésiste à constamment se mettre à niveau, laissant peu de temps pour les formations qui ne concernent pas les produits.

Pourtant, le diable est dans les détails ! Un seul faux-pas – une erreur dans un bilan, un mot déplacé envers un client ou un employé – peut suffire à plonger l'audioprothésiste et son entreprise dans une mauvaise passe.

C'est pour ces raisons que la rédaction d'*Audio infos* a interrogé des professionnels et experts du secteur, afin de vous fournir tous les outils, toutes les clés qui vous seront nécessaires pour éviter les pièges : comptabilité, business plan, relation avec les clients, etc. Mieux, vous trouverez dans ce hors-série le *modus operandi* pour sortir du lot, vous dégager d'une concurrence sans cesse grandissante : comment soigner ses relations avec les ORL afin qu'ils vous recommandent, vous plutôt qu'un autre ? Quelles sont les démarches qu'il faut effectuer pour obtenir la fameuse certification NF Service et ainsi faire de votre centre l'un des premiers certifiés en France ?

Toutes ces recommandations, ces conseils, vous permettront *in fine* de vous débarrasser du stress que peuvent engendrer ces « à-côtés », afin de vous concentrer sur l'essence de votre profession, l'appareillage, et replacer le patient au cœur de vos préoccupations.

La rédaction

SPÉCIAL MANAGEMENT
ÉDITION 2014 - 2015

Les clés pour se différencier

- 4 **MARCHÉ.** Audioprothèse. Le secteur décrypté
- 10 **INSTALLATION.** Comment monter son business plan ?
- 14 **GESTION.** Comment bien choisir son expert-comptable ?
- 18 **RELATIONNEL.** Le médecin ORL : un allié de choix
- 22 **COMMUNICATION.** Patients au bord de la crise de nerfs : comment gérer les situations difficiles
- 24 **COMMUNICATION.** Mode d'emploi pour reconnaître les patients difficiles et savoir « désamorcer » les crises
- 28 **QUALITÉ.** Comment obtenir la certification NF Service Audioprothésiste ?
- 32 **LIBRAIRIE.**

AUDIO INFOS - EDP Santé : 109, avenue Aristide Briand - CS 90042 - 92541 Montrouge Cedex - FRANCE ■ www.edp-audio.fr ■ SARL de presse au capital de 200 000 € - CS d'Evry 429 728 827 ■ **Directeur de la publication :** Jean-Marc QUILBÉ ■ **Directrice des rédactions :** Ludivine AUBIN-KARPINSKI - email : ludivine.aubin@edpsante.fr ■ **Rédacteur en chef :** Guillaume BUREAU - email : guillaume.bureau@edpsante.fr ■ **Coordinateur du numéro :** Bruno Scala - bruno.scala@edpsante.fr ■ **Rédaction :** Guillaume BUREAU, Florence BOZEC, Bruno SCALA, Anaïs BAYLE-BERNADOU, Jean-François LANG ■ **Conception graphique :** Claire JOUANNEAUX - claire@jouanneaux.fr ■ **Imprimerie :** Imprimerie de Champagne - 52200 Langres ■ **Publicité au journal :** Daophet CHANSMOUTH - Tél. : 01 41 17 73 98 - email : daophet.chansmouth@edpsante.fr ■ **Dépôt légal :** à parution ■ **Abonnement - Contact abonnés :** Nathalie CLÉMENT - Tél. : 00 33 (0)1 69 18 15 14 - E-mail : abos@edpsante.fr ■ **N° ISSN :** 1245-0626 ■ **Une publication du groupe EDP Sciences - Édition Diffusion Presse Santé SARL - 17 avenue du Hoggar - BP 119 - 91 944 Les Ulis CEDEX A ■ www.edpsciences.org**