

	Mode Opérateur	
	PO01-MO0001 Mode opératoire d'accueil téléphonique	I.E. :1

Détails du document

Mat. Superviseur	Superviseur
000031	Lauriane Marie LE FLOUR

Historique de l'évolution du document

I.E.	Date	Justification de la MAJ
1	05/07/2017	Création

Liste des documents de renvoi

Code	Désignation	Type
------	-------------	------

Liste des rédacteurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Khadidjatou TOURE	Responsable Marketing & Communication		05/07/2017	00:00:00

Liste des vérificateurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Codou Diakham DIOP	Secrétaire Médicale		05/07/2017	00:00:00

Liste des approbateurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		05/07/2017	00:00:00



Objet de la procédure

Cette procédure a pour objet de décrire les dispositions de réponse téléphonique à l'accueil.

Domaine d'application

Cette présente procédure s'applique au secrétariat de l'ensemble des structures NEST.

Responsabilité

Le pilote et le copilote du processus Accueil et Orientation sont chargés de l'application de ce mode opératoire.

Comment accéder à cette procédure

Cette procédure est disponible dans le guide d'informations à l'accueil de l'ensemble des structures NEST.

Description de la procédure

Acteur	Action	Commentaire
Chargé(e) d'accueil	Décroche le téléphone	
Chargé(e) d'accueil	Présente la structure	« Clinique Nest, ...
Chargé(e) d'accueil	Se présente	Clémence, ...



Chargé(e) d'accueil	Salue l'interlocuteur (patient, client)	Bonjour »
Chargé(e) d'accueil	Dans le cas d'un appel qui vient d'être transféré vers le chargé d'accueil, identifie son service	« Service des admissions, Clémence, bonjour »
Chargé(e) d'accueil	Note dans le registre des appels : - Heure de l'appel - Date - Nom de l'interlocuteur - Numéro appelant - Contenu du message et son destinataire - Signature du chargé d'accueil	En début de matinée, note la date du jour lors du premier appel de la journée
Chargé(e) d'accueil	Ecoute et répond aux attentes de l'appelant	
Chargé(e) d'accueil	Si les attentes du patient sont satisfaites, salue l'appelant puis raccroche	
Chargé(e) d'accueil	Lorsqu'il est impossible de répondre à la demande de l'appelant et que son appel ne peut être transféré à la personne demandée, demande à l'interlocuteur de bien vouloir patienter, de laisser un message ou de rappeler plus tard	
Chargé(e) d'accueil	Sinon, prévient le patient que son appel va être transféré à la personne ou au service adapté	« Un instant je vous prie, je vous passe le service des admissions, veuillez rester en ligne s'il vous plaît »



Mode opératoire
Accueil téléphonique

Date : 05/07/2017

Page : 3

Chargé(e) d'accueil	Compose le numéro de la personne ou du service vers lequel transférer l'appel	
Chargé(e) d'accueil	Appuie sur la touche « Transférer »	Touche en bas à gauche à côté de l'écran
Chargé(e) d'accueil	En cas d'attente, reprend la ligne au bout de 30 secondes puis toutes les minutes pour que le patient sache qu'il n'a pas été oublié	En vérifiant si l'interlocuteur désire toujours patienter, ou s'il souhaite rappeler plus tard ou laisser un message
Chargé(e) d'accueil	Si l'interlocuteur souhaite laisser un message, s'assure que le message pris a bien été transmis à la personne appropriée.	
Chargé(e) d'accueil	Après l'appel, si la demande a été satisfaite, surligne la ligne associée à l'appel dans le registre des appels	Dans le cas où la demande n'a pas été satisfaite, la ligne n'est pas surlignée et devra être reprise dans la journée afin que toutes les lignes soient surlignées en fin de journée.