

	Mode Opérateur	
	PO01-MO0001 Mode opérateur d'accueil téléphonique	I.E. :3

Détails du document		
Mat. Superviseur	Superviseur	Processus
000031	Lauriane Marie LE FLOUR	Accueil et orientation

Historique de l'évolution du document		
I.E.	Date	Justification de la MAJ
1	05/07/2018	Création
2	05/11/2019	Importation Qualipro
3	23/11/2020	Intégration GRC

Liste des documents de renvoi		
Code	Désignation	Type

Liste des rédacteurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Khadidjatou TOURÉ	Responsable Marketing & Communication		23/11/2020	12:57:39

Liste des vérificateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		23/11/2020	13:12:01

Liste des approbateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		23/11/2020	13:12:10

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	S'il ne s'agit pas d'une prise de RDV, répond à la requête de l'appelant -	Les prises de RDV sont enregistrées dans le CRM.
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. L'interaction est notée au niveau du CRM et du registre des appels	
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 »
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 »	
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		Dans le cas où la demande n'a pas été satisfaite, la demande devra être reprise dans la journée afin que toutes les lignes soient traitées en fin de journée.