

	Mode Opérateur	
	PO06-MO0007 Mode opératoire de gestion des appels entrants	I.E. :1

Détails du document

Mat. Superviseur	Superviseur	Processus
000031	Lauriane Marie LE FLOUR	Suivi et conseil

Historique de l'évolution du document

I.E.	Date	Justification de la MAJ
1	31/03/2021	CREATION

Liste des documents de renvoi

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

Liste des rédacteurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		31/03/2021	12:51:24

Liste des vérificateurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		31/03/2021	12:51:38

Liste des approbateurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		31/03/2021	12:51:46

Objet du mode opératoire

Ce mode opératoire a pour objet de décrire les dispositions relatives au suivi et à la gestion de la relation avec les prospects et les clients/parties intéressées, cherchant à joindre NEST.

Domaine d'application

Ce présent mode opératoire s'applique à l'ensemble des personnes responsables du suivi des prospects.

Responsabilité

Le pilote est chargé de l'application de ce mode opératoire.

Référence

Norme ISO 9001 V 2015
Plaquette de présentation de la clinique
Flyer Programme NEST
Factures pros forma

Le mode opératoire ci-dessous décrit l'argumentaire ET les mises à jour à effectuer au niveau du CRM.

Lorsqu'un appel est reçu, prononcer la formule suivante :

1. *CLINIQUE NEST, [Votre prénom] , BONJOUR !*

Le prospect ou patient expose sa demande, la reformuler :

2. *Si j'ai bien compris votre demande vous souhaitez...(reformuler la demande).
Ok, Je vais vous répondre dans quelques instants, avant ça, je voudrais savoir, êtes-vous déjà venue au sein de la clinique, pour une consultation ou un accouchement ?*

OUI	NON
- Demander NOM/ Prenom ou Numéro de tel et Renseigner dans le registre des appels et dans le CRM le détail de l'interaction dans la fiche patient en précisant en motif d'interaction : « présentation Physique – demande d'informations/tarifs » ou « appel téléphonique – demande d'informations/tarifs »	Demander son numéro de téléphone : - CAS 1 : Le prospect existe : Compléter sa fiche prospect en cliquant sur « modifier », lui poser des questions permettant d'orienter votre discours. Enregistrer les détails de l'interaction dans la fiche prospect en précisant en motif d'interaction « Présentation Physique – demande d'informations/tarifs » ou « appel téléphonique – demande d'informations/tarifs »

- **CAS 2 : Le prospect n'existe pas :**
Création du prospect dans le CRM / renseigner tous les champs > puis enregistrer l'interaction en précisant en motif « **présentation Physique - demande d'informations/tarifs** » ou « **appel téléphonique - demande d'informations/tarifs** »

Ajout d'un prospect

INFORMATIONS SUR LE PROSPECT

Prénom *	Date de naissance
Nom *	Téléphone
Date du premier contact *	Email
Origine	Enceinte ?
	☐ Oui ☒ Non
Degré d'engagement *	
Commentaire	

[Retour](#)

Enregistrement d'une interaction du prospect - Suivi

INTERACTION DU PROSPECT

Prénom : TEST Nom : TEST Date de naissance :	Téléphone : Email :	Origine du prospect : Mailing Date du premier contact : 12/02/2019
--	------------------------	---

Motif *	Date envoi des documents
Date interaction *	Commentaire

Enregistrement d'une interaction du prospect - Suivi

INTERACTION DU PROSPECT

Prénom : TEST	Téléphone :
Nom : TEST	Email :
Date de naissance :	

Motif *

Appel téléphonique - Demande informations/tarifs
Appel téléphonique - Demande informations/tarifs
Demande de devis
Facebook Messenger
Présentation physique - Demande informations/tarifs
Prise de Rendez-Vous

CAS 1 : Il s'agit d'une demande de RDV

- Suivre le mode opératoire de gestion des RDV
- Se référer au planning d'occupation des salles CLINIQUE ET PLATEAU (en ligne)

CAS 2 : il s'agit d'une demande d'informations (sans besoin d'envoi de documentation)

- Orienter le patient vers l'offre qui correspond le plus à sa demande et à son profil (assuré ou non/ budget / volonté chambre Simple ou double/ etc)
- S'aider du LUTIN, plaquette des tarifs
- **Se rappeler des objectifs !! (Mise en avant de l'offre Programme NEST, et de l'accouchement au Tarif Adhérent)**

CAS 3 : il s'agit d'une demande d'informations concernant les offres ou les tarifs (avec envoi de documentation)

- Orienter le patient vers l'offre qui correspond le plus à sa demande et a son profil (assuré ou non/ budget / volonté chambre Simple ou double/ etc)
- S'aider du LUTIN, plaquette des tarifs
- **Se rappeler des objectifs !! (Mise en avant de l'offre Programme NEST, et de l'accouchement au Tarif Adhérent)**

3. Souhaiteriez-vous que l'on vous envoie la documentation ?

- Vérifier que numéro de téléphone et adresse email bien renseignés dans la fiche prospects ou patients > puis enregistrer l'interaction
- Envoyer la documentation, à partir de votre email NEST (en mettant info@nest.sn en copie) si pas faisable, bien enregistrer la demande de documentation dans le CRM

Merci Madame [Nom du prospect] Et à très bientôt ! Au revoir.

(Fin de l'entretien)