

	Mode Opérateur		
	PO06-MO0003 Mode opératoire de gestion des prospects		I.E. :2

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	16/04/2019	Création
2	28/09/2020	Modification

Liste des documents de renvoi		
Code	Désignation	Type

Liste des rédacteurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Khadidiatou TOURÉ	Responsable Marketing & Communication		07/09/2020	14:08:10

Liste des vérificateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		07/09/2020	16:22:38

Liste des approbateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Khadidiatou NAKOULIMA	Présidente		25/09/2020	18:27:56

Gestion des prospects

Date : 16/04/2019	Fonction	Nom	Visa
Emetteur	Responsable Marketing	Khadidiatou TOURE	
Vérificateur	Directrice des opérations	Lauriane Le Flour	
Revue et approbation	Directrice Générale	Khadidiatou Nakoulima	

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.

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 cette procédure.

Référence

Norme ISO 9001 V 2015

Argumentaire rappel des prospects

Plaquette de présentation de la clinique et Plaquette des tarifs

Factures pro forma

Description du mode opératoire

Etape 1

Le pilote centralise et crée les nouveaux prospects avec date du 1^{er} contact + détail son origine.

Ajouter une immédiatement une nouvelle interaction puis détailler la demande du prospect > dans interaction > détail de la demande du prospect.

Etape 2

Si le prospect laisse son contact téléphonique, l'appeler en se référant à l'argumentaire rappel des prospects (s'il s'agit d'une demande de devis d'accouchement) pour une meilleure et rapide prise en charge de sa demande.

Si le prospect ne laisse pas son contact téléphonique : lui envoyer directement un mail en répondant à sa demande et en y attachant la documentation (mail type).

Lors de l'appel, 2 cas se présentent :

- Le prospect ne dispose pas de prise en médicale : proposer le programme « Ma sage-femme NEST » pour le suivi de grossesse à 90 000 Fcfa. Proposer le Tarifs social à 250 000 Fcfa pour un accouchement par voie basse par la sage-femme ou le gynécologue.
- **Lui envoyer la plaquette des tarifs, le volet « se faire suivre et accoucher chez NEST », ainsi que la plaquette de présentation de la clinique**
- Le prospect a une prise en charge médicale : envoyer une facture proforma selon qu'il a une assurance ou une ipm et la plaquette de présentation de la clinique

Etape 3

Enregistrer les réponses du prospect dans le formulaire et enregistrer **l'interaction dans le CRM**.