

	Mode Opérateur		
	PO06-MO0003	Mode opératoire de gestion des prospects	
			I.E. :3

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
3	31/03/2021	Modification

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	12:22:20

Liste des vérificateurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		31/03/2021	12:22:27

Liste des approbateurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		31/03/2021	12:22:35

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 pros 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 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 NEST pour le suivi de grossesse à 90 000 Fcfa. Proposer le Tarifs Adhérent à 250 000 Fcfa pour accouchement par voie basse.
- **Lui envoyer la plaquette de présentation de la clinique, le flyer du Programme NEST et une proforma si demandé**
- Le prospect a une prise en charge médicale : envoyer une facture proforma selon qu'il a une assurance ou un 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.**