

	Mode Opérateur	
	PO06-MO0003 Mode opératoire de gestion des prospects	I.E. :4

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
4	05/10/2021	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		06/09/2021	13:07:37

Liste des vérificateurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		06/09/2021	13:07:58

Liste des approbateurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Khadidiatou NAKOULIMA	Présidente		05/10/2021	10:13:30

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

Procédure de suivi des prospects

Argumentaire rappel des prospects

Plaquette de présentation de la clinique

Flyer de présentation du programme NEST

Factures pros forma

Tableau de suivi des prospects

Description du mode opératoire

Réponse à la demande des prospects qualifiés

La personne en charge de la réponse à la demande du prospect qualifié doit :

- Ajouter le prospect dans le CRM (si pas déjà patient ou pas déjà dans la base prospect) en notant a minima les informations suivantes : nom, prénom, téléphone et date de naissance.
- Indiquer aussi la date de premier contact + l'origine + le degré d'engagement = chaud
- Ajouter immédiatement une nouvelle interaction puis **détailler la demande du prospect** > dans interaction > commentaires : *DEVIS ACCOUCHEMENT, INFOS PROGRAMME, DEVIS MYOMECTOMIE, etc...*
- S'il s'agit d'un appel téléphonique : le cas échéant, penser à envoyer directement un mail en répondant à sa demande et en y attachant la documentation (cf. mail type + flyer Programme NEST, plaquette de présentation...). Ne pas oublier d'indiquer dans l'interaction si des documents ont été transmis par voie électronique.
- S'il s'agit d'une réponse électronique :

- Si le prospect laisse son contact téléphonique, l'appeler en se référant à l'argumentaire rappel des prospects pour une meilleure 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 (cf. mail type + flyer Programme NEST, plaquette de présentation...). Ne pas oublier d'indiquer dans l'interaction si des documents ont été transmis par voie électronique.

NB : dans le cas où un patient est également prospect (demande de devis par ex), appliquer le présent mode opératoire en enregistrant les interactions dans la fiche patient directement.

Suivi des demandes des prospects

Le responsable de suivi des prospects est responsable d'extraire jour par jour la liste de toutes les interactions (avec les prospects et les patients) de la veille. Il est également responsable de leur suppression une fois traitées par les secrétaires.

Les secrétaires de la GRC sont chargées de regarder toutes les interactions créées il y a une semaine et rappeler les prospects (ou patients) pour lesquels on mentionne une demande de devis, d'informations tarifaires ou d'informations sur le programme NEST :

1. Rappeler le prospect (ou le patient) selon l'argumentaire de rappel prospects.
2. Enregistrer l'interaction en notant dans les commentaires *RAPPEL 7 JOURS*

Suivi de la conversion des prospects

La secrétaire de la GRC en réception d'appels est responsable de suivre la conversion des prospects. L'analyse de la conversion des prospects se fait un mois après leur ajout dans le CRM.

Étape 1

Chaque jour, copier dans le CRM les prospects créés à la (date du jour – 4 semaines) et les ajouter dans le tableau de suivi. Supprimer les colonnes « Classification 1 » et « Classification 2 » et ajouter une colonne « Commentaires ».

Étape 2

Pour chaque prospect, effectuer une recherche sur le numéro de téléphone dans le CRM et/ou sur la date de naissance si besoin.

Plusieurs cas peuvent se présenter :

1. Un patient a été créé dans Eyone à une date supérieure à la date de création du prospect = le prospect a été converti. Indiquer « Converti » dans la colonne Commentaires.
2. Un patient a été créé dans Eyone à une date inférieure à la date de création du prospect = cela signifie que le prospect est une erreur et n'aurait pas dû être créé (la personne était déjà un patient). Indiquer « Déjà Patient » dans la colonne Commentaires.

3. Il y a plusieurs fiches prospects à des dates inférieures = cela signifie que le prospect est une erreur et n'aurait pas dû être créé (la personne était déjà prospect). Indiquer « Double Prospect » dans la colonne Commentaires.
4. Il y a une seule fiche prospect. Dans ce cas il convient de vérifier si :
 - a. Le prospect a un RDV archivé auquel il n'est pas venu et pas d'autre RDV à venir : indiquer « Pas venu en RDV ».
 - b. Le prospect a annulé son RDV (cf liste des interactions) : indiquer « RDV annulé ».
 - c. Le prospect a son RDV qui n'est pas encore passé : indiquer « RDV à venir ».
 - d. Le prospect n'a pas de RDV et avait appelé pour des renseignements : indiquer « Renseignements ». Quand cela est possible ajouter le type de Renseignements demandés :
 - i. Renseignements / Programme
 - ii. Renseignements / Devis
 - e. Il n'y a aucune information dans la fiche prospect : indiquer « Vide ».