

	Procédure	
	PO06-PR0001 Procédure de suivi des prospects	I.E. :3

Détails du document			
Mat. Superviseur	Superviseur	Site	Activité
000031	Lauriane Marie LE FLOUR		Suivi et conseil

Historique de l'évolution du document		
I.E.	Date	Justification de la MAJ
1	24/04/2017	Création
3	16/04/2019	Révision suite à audit

Liste des documents de renvoi		
Code	Désignation	Type

Liste des rédacteurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de validation	Heure
Khadidiatou TOURÉ	Responsable Marketing & Communication		16/04/2019	00:00:00

Liste des vérificateurs				
Nom\prénom	Fonction	Signature	Date de validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		16/04/2019	00:00:00

Liste des approbateurs				
Nom\prénom	Fonction	Signature	Date de validation	Heure
Khadidiatou NAKOULIMA	Présidente		16/04/2019	00:00:00

Objet de la procédure

Cette procédure a pour objet de décrire les dispositions relatives au suivi et à la gestion de la relation avec les prospects.

Domaine d'application

Cette présente procédure 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

Description de la procédure

Sont considérés comme prospects :

- Les personnes ayant manifesté un intérêt pour Nest en posant une question ou en demandant des informations, via tous les moyens de communication disponibles (mail, visite, téléphone, Facebook...).
- Les personnes ayant participé à un événement NEST ou ayant bénéficié de la gratuité d'une offre de soins au sein de la structure
- Les personnes que NEST aurait démarché via les moyens de communication disponibles

Les prospects font l'objet d'une double classification :

- Classification 1 : selon le taux d'engagement (température et intérêt porté à l'offre NEST)
- Classification 2 : selon la fréquence et l'historique des interactions

Classification 1 : celle-ci se fait arbitrairement, selon l'appréciation du pilote du processus suivi et conseil. Les prospects seront segmentés de la manière suivante :

- **Prospect Chaud** : Il fait référence à une potentielle clientèle (femme enceinte, femme voulant faire suivre son enfant, femme ayant des difficultés à procréer). Celui-ci manifeste un intérêt réel pour NEST. Les « prospects chauds », sont ceux qui ont réalisé une micro conversion comme un appel téléphonique, une demande de renseignement, la consultation à plusieurs reprises de nos offres... Celui-ci ne devrait en aucun cas être négligé, car celui-ci représente l'état primaire d'un client. À cet effet, il faudra déployer tous les moyens nécessaires afin de mettre le prospect à l'aise pour qu'il fasse un choix qui arrangera.

- **Prospect Tiède** : Un prospect tiède quant à lui, est un potentiel client qui a témoigné un besoin envers un service. Il a posé des questions d'ordre pratique ((tarif, horaires, prestations, facture pro-forma, etc...)) ou a bénéficié de la gratuité d'un de nos services. Contrairement au prospect froid, le désir d'achat est beaucoup plus pressant. Pour cette raison, le prospect tiède est prioritaire en termes de relance, car il est plus apte à acheter le produit proposé, mais aussi risque d'aller vers la concurrence si l'on perd du temps.
- **Prospect Froid** : Un prospect froid est le plus souvent un potentiel client rencontré lors d'une campagne de prospection menée par l'entreprise. Auparavant, il n'avait démontré aucun intérêt pour le service, mais à l'issue de sa rencontre avec l'offre, il en prend acte et pourrait être appelé à en bénéficier à tout moment. En d'autres termes, les caractéristiques de l'offre l'intéressent, même si le besoin n'est pas pressant, il est dans une phase d'attention.

Classification 2 : selon la fréquence et l'historique des interactions :

« En veille » :

- **Prospect Chaud** : prospect dont la dernière interaction date de plus de 15 jours
- **Prospect Tiède** : prospect dont la dernière interaction date de plus d'un mois
- **Prospect Froid** : prospect dont la dernière interaction date de plus de 2 mois

« Perdu » :

- **Prospect Chaud** : prospect dont la dernière interaction date de plus d'un mois
- **Prospect Tiède** : prospect dont la dernière interaction date de plus de 2 mois
- **Prospect Froid** : prospect dont la dernière interaction date de plus de 3 mois

	Prospect Chaud	Prospect Tiède	Prospect Froid
Normal	-	-	-
En Veille	Prospect dont la dernière interaction date d'un intervalle de 15 jours à 30j	Prospect dont la dernière interaction date d'un intervalle de 30j à 60 j	Prospect dont la dernière interaction date de 60j à 90j
Perdu	Prospect dont la dernière interaction date de plus d'un mois	Prospect dont la dernière interaction date de plus de 2 mois	Prospect dont la dernière interaction date de plus de 3 mois

Le prospect peut être amené à évoluer au sein de la segmentation (tout en gardant son historique de classification)

Réponse à la première demande

Pour le traitement des appels émis vers les prospects, se référer à la Procédure détaillée des appels sortants.

Pour tout type de prospect chaud ou tiède, nous répondons toujours à la première question et à toutes les questions que celui-ci pourrait poser dans les 15 jours suivant le premier contact (idéalement, dans les 48 heures ouvrés).

La réponse à la première question doit se terminer par une incitation à prendre contact avec Nest en invitant la personne à nous laisser ses coordonnées afin d'être rappelé et/ou que la documentation commerciale lui soit envoyée. Il doit, le cas échéant, être incité à se rendre dans nos structures et à nous appeler directement. Les coordonnées doivent être données et personnalisées avec recommandation (ex : *demandez Codou au standard*).

Pour les prospects « Froids » le premier contact doit se terminer par une incitation à chercher plus d'informations sur Nest en donnant le lien du site web et de la page Facebook. Le prospect doit également être incité à laisser ses coordonnées (Tel / email) afin de recevoir la documentation commerciale.

Au bout de 48h

- **« Prospect Chaud »** : si nous n'avons pas de nouvelle interaction avec le prospect au bout de 48h, nous l'appelons afin de l'inviter à prendre rendez-vous.
- **« Prospect Tiède »** : nous rappelons ces prospects et leur demandons des renseignements nous permettant de mieux les qualifier. Nous leur envoyons ensuite de la documentation
- **Prospect « Froid »** : nous n'appelons pas ces prospects. Dans le cas où un prospect serait requalifié en **« Prospect Chaud »** l'appelons dans les 48h suivant la requalification.

Au-delà de 48h

Nous répondons aux questions des prospects pendant la durée précitée. Lorsque ce délai est passé, le prospect passe dans la catégorie « En veille » ou « perdu » s'il ne change pas de température

Gestion de la réconciliation des données

Afin de savoir quels prospects ont été transformés en patients, pour chaque nouveau patient, nous demandons les informations de la provenance de celui-ci lors de l'entretien d'entrée. La réconciliation doit ensuite être faite pour sortir le prospect de la présente procédure et le faire entrer dans la procédure de suivi des patients.