

	Procédure	
	PO06-PR0001 Procédure de suivi des prospects	I.E. :6

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	24/04/2017	Création
3	16/04/2019	Révision suite à audit
4	28/09/2020	Modification
5	31/03/2021	Modification
6	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	13:07:42

Liste des vérificateurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		06/09/2021	13:08:03

Liste des approbateurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Khadidiatou NAKOULIMA	Présidente		05/10/2021	10:14:40

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

Mode opératoire de gestion des prospects

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

NEST concentre ces actions de communication sur les prospects qualifiés, à savoir :

- **Ceux qui souhaitent prendre RDV**
- **Ceux qui demandent un devis ou des informations tarifaires**
- **Ceux qui demandent des informations sur le programme NEST**

NB : il se peut qu'un patient soit aussi un prospect qualifié (s'il demande un devis ou des informations sur le programme NEST).

Enregistrement des prospects dans le CRM

Doivent être enregistrés dans le CRM tous les prospects qualifiés (au sens de la définition ci-dessus). Dans le cas d'un patient, il n'est pas nécessaire d'enregistrer un nouveau prospect dans le CRM. Il suffit d'enregistrer les interactions directement dans la fiche patient.

Toutes les secrétaires peuvent créer des prospects qualifiés dans le CRM dans le cadre d'appels téléphoniques. Pour les demandes envoyées par mail ou par le formulaire de contact du

site internet, le responsable du suivi des prospects centralise et est chargé de créer les nouveaux prospects.

Il est impératif de bien vérifier avec le numéro de téléphone et/ou la date de naissance **si l'appelant n'est pas déjà patient ou bien déjà dans la base prospect**. S'il y a déjà un patient ou une fiche prospect, il ne faut pas en recréer une et il faut enregistrer les interactions sur la fiche existante. S'il existe un patient et une fiche prospect, il faut enregistrer les interactions sur la fiche patient.

Suivi des demandes des prospects

Après avoir répondu aux demandes des prospects qualifiés (conformément au mode opératoire de gestion des prospects), certaines actions sont à prévoir par la GRC :

Prospect Qualifié	Actions
Demande de RDV	Aucune action à prévoir
Demande de devis ou d'informations tarifaires	Rappeler 1 semaine après la réponse à la demande
Demande d'informations sur le programme NEST	Rappeler 1 semaine après la réponse à la demande

Suivi de la conversion des prospects

Afin de savoir quels prospects ont été transformés en patients, 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 (cf. mode opératoire de gestion des prospects).