

	Support Informant	
	PO06-SI0004 Argumentaire - Rappel des prospects	I.E. :5

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	07/11/2019	Création
2	27/11/2020	Ajout des modalités de gestion sur le CRM
3	27/11/2020	Modification
4	31/03/2021	Modification
5	05/10/2021	Mise à jour

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	13:02:00

Liste des vérificateurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		06/09/2021	13:02:07

Liste des approbateurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Khadidiatou NAKOULIMA	Présidente		05/10/2021	10:15:38

ARGUMENTAIRE RAPPEL DES PROSPECTS

Cas 1 : rappel d'un prospect après réception de son mail

1. Bonjour, je suis **(Votre prénom et nom)** de la clinique NEST.
2. Vous êtes bien Mme **(Prénom et Nom+ du prospect)** ?

OUI	NON
Enchantée. Je vous appelle pour donner suite à votre mail que nous avons reçu pour une demande d'informations. Afin de répondre à votre demande, je souhaite vous faire parvenir par mail une plaquette de présentation de la clinique, de nos services et des tarifs. Avant ça j'aurais 2/3 questions à vous poser pour vous envoyer les informations qui correspondent le mieux à votre situation :	Comment pourrais-je la joindre ? (Fin de l'entretien)

3. Avez-vous pris contact avec NEST pour un suivi de grossesse ?

OUI	NON
D'accord. Question 4	D'accord. Je vais donc vous envoyer les informations concernant ... et vous laisse en prendre connaissance. Votre adresse Email est bien la suivante :@....com ? Merci Madame (Nom du prospect) Et à très bientôt ! Au revoir. (Fin de l'entretien)

4. Avez-vous une prise en charge médicale de type Assurance ou IPM ?

OUI	NON
Je vous remercie. Pourriez-vous me donner le nom de votre prise en charge ? Cela me permettra de vous préciser dans le mail si NEST est en convention avec elle. Réponse du prospect	D'accord. Dans ce cas, il faut savoir que NEST propose des tarifs spécifiques pour celles qui n'ont pas de prise en charge et qui adhèrent au Programme NEST. Le Programme NEST vous permet d'avoir le suivi de grossesse complet à 90 000 FCFA, ainsi que des tarifs spécifiques pour l'accouchement. Dans votre cas, cela peut être vraiment intéressant.

	Je vais vous envoyer une présentation du Programme NEST ainsi que des conditions d'éligibilité.
--	---

- Je vous laisse prendre connaissance des informations envoyées. Votre adresse Email est bien la suivante :@....com ?
- Merci Madame. Si je peux me permettre, est-ce qu'il s'agit de votre 1ere grossesse ?

OUI	NON
Très bien. Je vous envoie tout cela de suite. N'hésitez pas à me contacter si vous avez des questions.	Très bien. Je vous envoie tout cela de suite. N'hésitez pas à me contacter si vous avez des questions.

Merci Madame **(Nom du prospect)** Et à très bientôt ! Au revoir.

(Fin de l'entretien)

Cas 2 : rappel d'un prospect une semaine après envoi de documentation (devis ou programme)

- Bonjour, je suis **(Votre prénom et nom)** de la clinique NEST.
- Vous êtes bien Mme **(Prénom et Nom+ du prospect)** ?

OUI	NON
Enchantée. Je vous appelle pour donner suite à votre demande d'informations de la semaine passée.	Comment pourrais-je la joindre ? (Fin de l'entretien)

- Avez-vous bien reçu et pris connaissance des informations transmises ?

OUI	NON
D'accord. Je suis à votre disposition si vous souhaitez des précisions.	D'accord. Je suis à votre disposition si vous souhaitez des précisions.

- Souhaitez-vous que je vous renvoie la documentation ?

OUI	NON
D'accord. Je vous laisse prendre connaissance de ce que je vais vous envoyer. Votre adresse Email est bien la suivante :@....com ?	D'accord. N'hésitez pas à me recontacter si vous avez des questions.

Merci Madame **(Nom du prospect)** Et à très bientôt ! Au revoir.

(Fin de l'entretien)