

	Support Informant	
	PO01-SI0003 Guide de la conduite à l'accueil	I.E. :2

Détails du document

Mat. Superviseur	Superviseur	Processus
000031	Lauriane Marie LE FLOUR	Accueil et orientation

Historique de l'évolution du document

I.E.	Date	Justification de la MAJ
1	07/07/2017	Création
2	05/11/2019	Importation Qualipro

Liste des documents de renvoi

Code	Désignation	Type
------	-------------	------

Liste des rédacteurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Khadidjatou TOURÉ	Responsable Marketing & Communication		05/11/2020	12:09:39

Liste des vérificateurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Codou Diakham DIOP	Secrétaire Médicale		18/11/2020	11:53:23

Liste des approbateurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		18/11/2020	12:36:28

Guide de la conduite à l'accueil

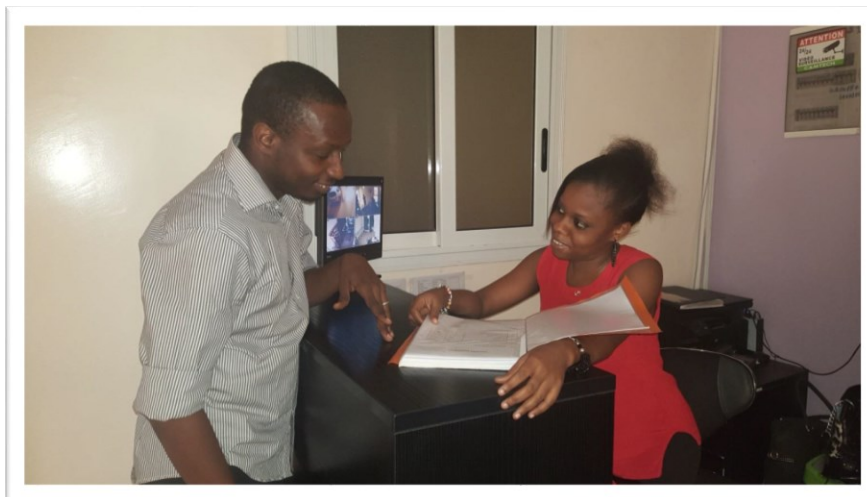
Table des matières

L'accueil physique : la vitrine de NEST	2
L'accueil : la première idée que l'on se fait.....	2
Les secrets d'un accueil assuré.....	2
Le sourire, un petit rien.....	2
La formule de salutation	3
Les règles de priorité entre les différentes tâches	3
L'accueil téléphonique : le cœur de la communication de NEST.....	4
Votre voix, votre image :	4
Lorsque le téléphone sonne... ..	4
Premier réflexe : renseigner le registre des appels	4
Le transfert d'appel.....	5
En cas d'absence de la personne demandée :.....	5
Fin de l'appel : quelques recommandations	6
A éviter au téléphone :	6
Expressions à remplacer :	6
Quelques cas particuliers : la gestion de l'insatisfaction du client.....	7
Cas où la demande n'est pas satisfaite :	7
Cas du patient mécontent :.....	7
Conseils :	7
A éviter :	7

L'accueil physique : la vitrine de NEST

L'accueil : la première idée que l'on se fait

- Accueillir passe par les gestes, le sourire et l'identification du patient
- Le patient doit pouvoir ensuite savoir vers qui se diriger pour être conseillé

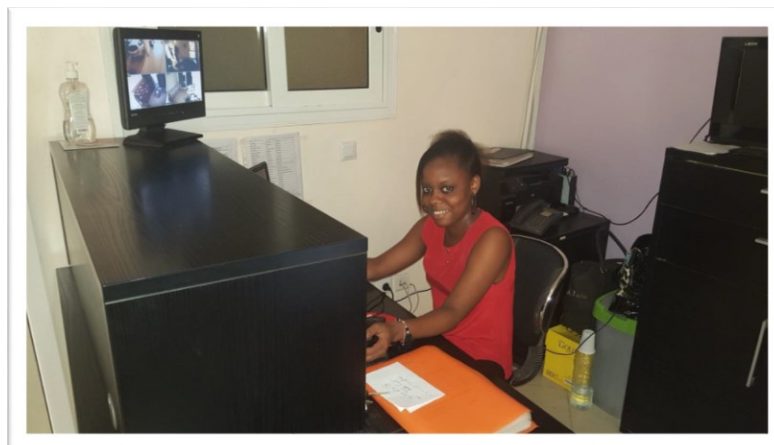


Les secrets d'un accueil assuré

- Soyez positif
- Soyez souriant, courtois et respectueux
- Habillez-vous en conséquence
- Ayez une apparence soignée

Le sourire, un petit rien

- Commencez avec un sourire, même si c'est au téléphone !

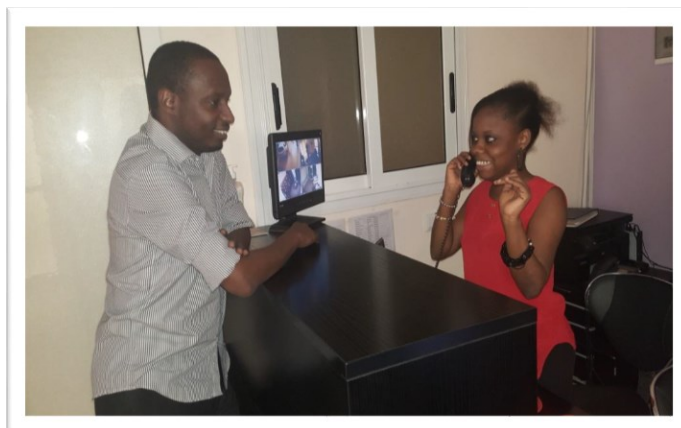


La formule de salutation

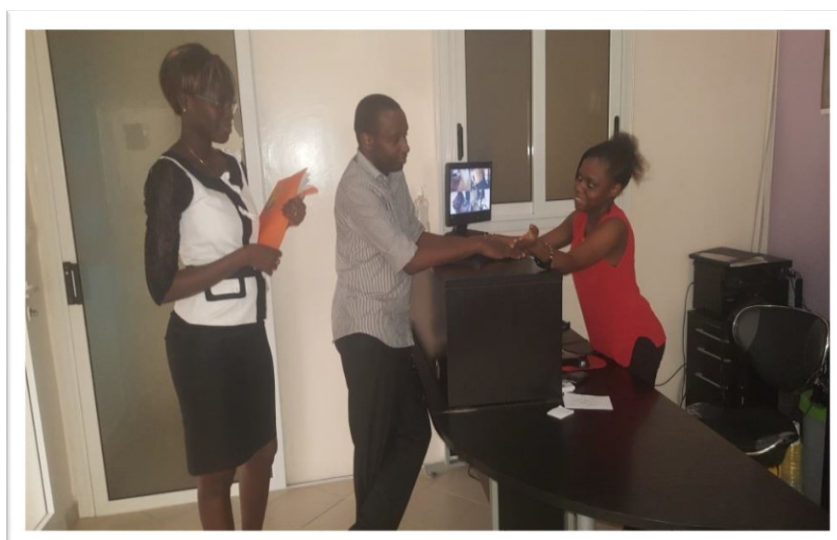
- La précision du terme « Madame » ou « Monsieur » est toujours appréciable
- « *Bonjour Madame/Monsieur ... Bienvenue chez NEST, que puis-je faire pour vous ?* »

Les règles de priorité entre les différentes tâches

- Cas où vous n'êtes pas en capacité d'accueillir la personne car vous êtes déjà occupé(e) avec un autre patient au téléphone : un sourire et un regard en direction des personnes présentes leur confirmeront qu'elles ont bien été vues et identifiées



- Cas où vous devez poursuivre la tâche en cours avant de vous occuper des personnes présentes : la salutation est essentielle afin qu'elles ne se sentent pas ignorées et qu'elles sachent que vous allez les aider dans un moment
- « *Bonjour, bienvenue chez NEST. Prenez place s'il-vous-plaît, je suis à vous dans un instant.* »



L'accueil téléphonique : le cœur de la communication de NEST

Votre voix, votre image :

Votre voix véhicule votre image et celle de NEST

- Au téléphone :
 - Parlez normalement, distinctement et clairement
 - Ne soyez ni trop loin, ni trop près du combiné
 - Utilisez les silences à bon escient
 - Agissez comme si la personne voyait vos réactions
 - Ayez de l'intérêt pour ce que dit votre interlocuteur, tout le monde aime sentir que l'on accorde une réelle importance à son appel
 - Ayez ce que l'on appelle une « voix-sourire » : montrez-vous de très bonne humeur. Sourire au téléphone se voit et s'entend.

Lorsque le téléphone sonne...

- Par politesse, ne laissez pas sonner le téléphone plus de trois fois avant de répondre
- Précisez toujours, dès le décrochage du combiné, l'enseigne et le nom de la personne répondant à l'appel : « *Clinique NEST, Codou, bonjour ...* »
- Si vous répondez à un appel transféré, identifiez-vous : « *Service des admissions, Clémence, bonjour ...* »

Il est rassurant pour l'interlocuteur de savoir qu'il appelle au bon endroit et à qui il s'adresse.

Premier réflexe : renseigner le registre des appels

- Sur le registre des appels, notez les éléments suivants
 - L'heure et la date de l'appel
 - Le nom de la personne à qui s'adresse le message
 - Le nom de la personne qui appelle et son entreprise le cas échéant
 - Le numéro de téléphone de la personne
 - Le contenu du message
- Si vous avez des doutes quant à l'orthographe d'un nom, demandez à l'interlocuteur de bien vouloir l'épeler et essayez de le prononcer une fois.
- Répétez le numéro de téléphone pendant que vous l'écrivez afin d'éviter les erreurs.
- Si le message est long, répétez-le.



Le transfert d'appel

- Transférez adéquatement l'appel
- Ne faites pas attendre inutilement votre interlocuteur
- Expliquez la raison de l'attente
- Demandez à votre interlocuteur de bien vouloir patienter, de laisser un message ou de rappeler plus tard lorsqu'il vous est impossible de le transférer à la personne demandée ou de répondre à sa demande
- Reprenez la ligne au bout de 30 secondes puis toutes les minutes pour qu'il sache qu'il n'a pas été oublié
- Vérifiez alors si votre interlocuteur désire toujours patienter, ou s'il souhaite rappeler plus tard ou laisser un message
- « Clinique NEST, Codou, bonjour ... Un instant je vous prie, je vous passe le service des admissions. »
- « Service des admissions, Clémence, bonjour ... »

En cas d'absence de la personne demandée :

Evitez de dire : ■ « Il n'est pas encore arrivé. » ■ « Il n'est pas revenu de dîner. » ■ « Je ne sais pas où il est. » ■ « Il est en train de boire son café. » ■ « Il est trop occupé pour vous répondre. »	Efforcez-vous de demander : ■ « M. Untel s'est absenté momentanément de son bureau, souhaitez-vous lui laisser un message ? » ■ « M. Untel est actuellement en réunion. Puis-je prendre un message ou souhaitez-vous qu'il vous rappelle lorsqu'il aura terminé ? »
---	---

- « Il n'est toujours pas rentré de vacances. »

Fin de l'appel : quelques recommandations

- Utilisez des expressions rassurantes :
 - « C'est bien noté. » ou « Vous pouvez compter sur moi. »
 - « Je lui transmets votre message dès son retour. »
 - « Merci d'avoir appelé. »
- Assurez-vous que le message pris a bien été transmis à la personne appropriée.

A éviter au téléphone :

- Effectuer trois ou quatre autres tâches en même temps pendant que vous êtes au téléphone
- Les murmures qui ne sont pas audibles et les éclats de voix qui sont désagréables, voire agressifs
- L'obstruction de la voix, en mettant la main devant le combiné ou en mettant le combiné sous le menton
- Les bruits inutiles et agaçants : froissement de papier, brocheuse électrique, conversations environnantes, etc...

Expressions à remplacer :

Remplacer...	Par ...
■ « Allo » ■ « C'est qui ? » ■ « Ne quittez pas ! » ■ « C'était pourquoi ? » ■ « Il n'est pas là ! » ■ « Ne vous inquiétez pas » ■ « Vous avez mal compris » ■ « Je ne vous garantis rien » ■ « Vous patientez ou vous rappelez ? » ■ « Asseyez-vous » ■ « De rien, c'est normal »	■ La formule d'accueil ■ « Qui dois-je annoncer ? C'est de la part de ? » ■ « Un instant je vous prie » ■ « C'est à quel sujet, s'il vous plaît ? » ■ « Il n'est pas disponible. Je vous propose de prendre votre message. » ■ « Je fais le nécessaire pour ... » ■ « Je me suis mal exprimé(e) » ■ « Nous faisons le maximum pour ... » ■ « Désirez-vous patienter ou laisser un message ? » ■ « Prenez place s'il vous plaît » ■ « Nous sommes à votre service. Je vous en prie. »

Quelques cas particuliers : la gestion de l'insatisfaction du client

Cas où la demande n'est pas satisfaite :

- Soyez positif, expliquez au client ce que vous pouvez faire pour lui et minimisez ce que vous ne pouvez pas faire.
- Concentrez-vous sur les faits.
- Indiquez les raisons vous empêchant d'acquiescer à sa demande (règlements de l'entreprise, consignes, légitimité, etc.) et efforcez-vous de lui suggérer une alternative.
- Ayez, dans la mesure du possible, une attention particulière à son égard.
- Donnez-lui l'assurance que tout sera entrepris pour qu'un tel problème ne se reproduise pas (dans la mesure du possible).

Cas du patient mécontent :

- Désamorcez sa colère avant d'entreprendre la résolution du problème. Pour ce faire :
 - Ecouter attentivement les propos de la personne sans l'interrompre.
 - Ne tentez pas d'anticiper ou, pire, d'exprimer à sa place ses doléances.
 - N'essayez pas de contester ou de nier les faits, ça ne ferait qu'augmenter l'insatisfaction du patient.
- Parlez lentement et bas pour encourager votre interlocuteur à faire de même.
- Prenez en note ses propos.
- Montrez-vous toujours respectueux.
- Approuvez-le dans la mesure du possible.
- Présentez vos excuses de manière sincère et crédible.
- Une fois la personne calmée, confirmez, validez avec lui le moyen par lequel vous allez traiter sa demande.

Conseils :

- Toujours demander à quelqu'un de tenir la réception lors que vous allez aux toilettes, en rendez-vous, en pause-déjeuner, etc... Vous éviterez ainsi que des gens en colère vous attendent à votre retour.
- Manifestez de l'empathie

A éviter :

- Demander à votre interlocuteur d'excuser votre incompétence ou le fait que l'on ne vous a jamais appris à exécuter une tâche
- Insinuer que ce qui arrive est de la faute de l'interlocuteur
- L'interrompre, l'empêcher d'exprimer l'ensemble de ses arguments, de ses besoins, de ses humeurs, etc...

- Les interdits
- Donner des ordres aux patients
- S'emporter devant un patient
- Plaisanter à propos d'une situation que le client prend très au sérieux, manquer de respect, faire fi des règles de politesse, critiquer un concurrent...
- Transférer inutilement une demande qui vous est adressée à un collègue, lui faire porter la responsabilité d'un incident ou d'un problème. Critiquer un collègue au su du patient.
- Banaliser le problème exprimé ou indiquer au patient qu'il survient fréquemment.
- Les tics verbaux (« euh... », «Anh?», «ben», «héé», etc...)
- Les expressions à répétition
- L'usage systématique du wolof
- Les termes techniques, les mots trop familiers, les sigles et les expressions utilisées en interne
- Les mots à connotation négative (problèmes, retard, difficultés, ne ... pas, impossible, etc...)