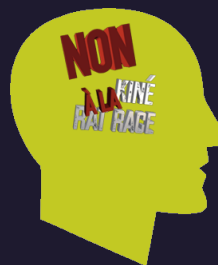


LE TEMPS DE LA RÉFLEXION



- QUE CHANGER?

Confort PERSONNEL

- Dans quelles situations pensez-vous avoir besoin de routines téléphoniques spécifiques pour conserver votre énergie?

Lors d'une prise de nouveau rendez-vous

Pour déplacer ou pour annuler la séance qui aurait dû démarrer il y a 5 minutes

Quand ils nous font une anamnèse au téléphone alors qu'on a répondu entre 2

Pour demander notre avis sur nos confrères

Autre

- Que voudriez-vous leur dire pour chaque situation? Que leur dites-vous réellement?

Lors d'une prise de nouveau rendez-vous

Pour déplacer ou pour annuler la séance qui aurait dû démarrer il y a 5 minutes

Quand ils nous font une anamnèse au téléphone alors qu'on a répondu entre 2

Pour demander notre avis sur nos confrères

Autre

Confort PROFESSIONNEL

- Selon vous, À QUEL MOMENT commence une relation de soin?

- Définissez, pour vous, quels sont les différents temps de soin, en quelques moments clés:

Confort FINANCIER



MISE EN ACTION



- MAINTENANT !

Confort PERSONNEL

- Reprenez les problématiques de l'accueil téléphonique que vous avez précédemment identifiées. Pour chacune, COMMENT y remédier facilement et durablement ?

- Préparez une première routine téléphonique, pour la situation qui vous pèse le plus. Quels éléments voulez-vous systématiser ?

Confort PROFESSIONNEL

- Comment pensez-vous avoir acquis votre compétence :

En tant que TECHNICIEN :

En tant que COMMUNICANT :

- Combien de temps vous accordez-vous pour transformer cette compétence que vous voudriez développer ?

- VÉRIFIEZ LES FONCTIONNEMENTS de votre personnel d'accueil si vous en employez.
- Faites le lien avec eux lorsque vous décidez de modifier des annonces ou des procédures pour améliorer l'adhésion au changement. C'est clair pour vous, mais eux doivent comprendre ce que vous cherchez à faire pour être efficaces.

Confort FINANCIER

- Calculez le temps passé au téléphone dans la journée

- Combien de temps aurait pu être économisé en étant prêt à toutes ces situations ?