



### GESTION D'AGENDA



#### LE PROFIL DU CLIENT

Le cabinet est celui d'un médecin généraliste basé à Genève. Une secrétaire médicale est présente le mardi et le jeudi uniquement.



#### LA SITUATION

Le médecin a constaté l'importance de fournir un support pour :

- Assurer une réponse aux appels de ses patients tous les jours de la semaine.
- Assurer une gestion de son agenda: ajouts, modifications et annulations de RDV lors de l'absence de la secrétaire médicale.
- Ne pas être interrompu durant ses consultations.



#### LA SOLUTION

La solution proposée :

Un routing de la ligne administrative permet aux Agents Customer Care de répondre de **7h00 à 18h00 les lundis, mercredis et vendredis**.

**Réponse en français:** « Cabinet du Dr Dupont, bonjour »

Formation intensive d'Agents Customer Care. Un script préétabli avec le médecin permet au Team Customer

Care de **répondre aux questions administratives** des patients et de **gérer de manière autonome l'agenda** du médecin.

L'agenda interactif est entièrement **sécurisé et accessible** en tout temps par le médecin via son ordinateur ou son smartphone.



#### LES RÉSULTATS

Le cabinet a pu atteindre 4 objectifs essentiels :

1

Le médecin peut **suivre en temps réel l'évolution de son agenda** et ainsi ne manquer aucun RDV.

3

**Consacrer plus de temps à ses patients** lors des consultations.

2

**Réduction de ses coûts:** pas d'embauche de personnel fixe en plus de la présence de la secrétaire médicale.

4

**Des patients entièrement satisfaits.**

### SCRIPT D'APPELS

Un script entièrement personnalisé est établi grâce à notre Logiciel CRM multifonctionnel.  
Il est modifiable en tout temps afin d'assurer une qualité de service optimale.  
(Cet exemple n'est pas exhaustif et peut bien entendu être adapté selon les besoins du client)

