



Permanence téléphonique - Gestion d'agenda



PERMANENCE TELEPHONIQUE

Agnès LONJON LAURENT
Secrétaire Indépendante



La permanence téléphonique pour un bon accueil.

Votre **accueil téléphonique** est l'un des vecteurs principaux de votre image de marque. La qualité de l'accueil, de la prise de message et de la transmission des appels est essentielle pour vos correspondants.

QU'EST-CE QUE LA PERMANENCE TELEPHONIQUE ?

L'arrivée depuis quelques années de nouvelles technologies et de nouveaux moyens de communication permettent à toute personne d'être disponible 24 h / 24h.

Comment allier disponibilité et rythme de travail ?

Le temps légal de présence d'une secrétaire au bureau est de 35h00, mais souvent le chef d'entreprise ou le professionnel libéral est présent bien plus longtemps au bureau. Impossible pour lui de traiter tous les appels téléphoniques : il ne peut plus exercer son cœur de métier.

La **permanence téléphonique** permet au chef d'entreprise ou au professionnel libéral d'avoir un accueil téléphonique avec une **amplitude de près de 55h00 par semaine**.

DEFINITION.

La permanence téléphonique est une organisation de travail externalisée.

Les sociétés de permanence téléphonique ont une organisation spécifique qui leur permet de gérer les messages téléphoniques d'un donneur d'ordre selon ses directives. La secrétaire prend les rendez-vous, gère les agendas, transmet les messages, comme si elle était dans le bureau voisin. Certaines proposent également un secrétariat complet ou partiel.

QUI PEUT ETRE INTERESSE PAR LA PERMANENCE TELEPHONIQUE ?

Mis à part les commerces dont l'accueil physique est au cœur de leur métier, presque toutes les entreprises où qu'elles soient.

TPE, PME, artisans travaillant seul ou sur des chantiers extérieurs, professions libérales nécessitant une grande amplitude d'accueil téléphonique (médecins, professions paramédicales, mais aussi avocats, architectes,).

FONCTIONNEMENT DE LA PERMANENCE TELEPHONIQUE.

Pour les professionnels de la santé, les avocats, les architectes... les TPE et PME, l'informatique gère la plupart des dossiers des patients ou des clients, et une secrétaire n'est pas toujours indispensable.



La secrétaire indépendante, peut prendre les rendez-vous, et les messages des patients ou clients, mais aussi en cas de besoin transférer le patient ou client au professionnel.

La Permanence téléphonique, c'est d'abord une relation de confiance entre le client et son secrétariat téléphonique. Pour qu'une bonne relation soit établie, il est nécessaire d'établir un formulaire de consignes.

Maintenant, la plupart des secrétariats téléphoniques sont équipés de logiciels spécifiques tels que les agendas partagés, qui permettent à 2 personnes de prendre ensemble des rendez-vous sans faire de « doublons » et en temps réel.

DIAPASON, vous propose donc un **accueil permanent de vos communications de 08h30 à 19h00 du lundi au vendredi et le samedi de 08h30 à 12h00**. Ensemble, nous trouverons la solution la plus adaptée à vos besoins.

DEROULEMENT D'UNE JOURNEE DE PERMANENCE TELEPHONIQUE.

- ✂ Vous faites simple transfert d'appel (*quand vous le désirez*), sur un numéro dédié ; l'accueil téléphonique est personnalisé, afin que ce transfert soit transparent pour vos patients, vos clients. Vos horaires seront les nôtres.
- ✂ Nous vous transmettons vos appels ou prenons les messages.
- ✂ Votre carnet de rendez-vous est géré via internet ou sur support papier.
- ✂ Tous vos appels, messages, rendez-vous sont répertoriés et retranscrits à votre convenance (*mail, fax, sms, msn, téléphone*).
- ✂ Vous reprenez votre ligne dès que vous le souhaitez, en annulant votre transfert.

VOS BENEFICES.

- ✂ Vous n'êtes plus **dérangé** sans cesse par le téléphone **pendant vos heures de travail** ; vous restez centré sur l'essentiel.
- ✂ Une **urgence**, un **imprévu** (*rendez-vous, réunion...*), la **pause-déjeuner**, nous assurons votre permanence et nous contribuons à la **bonne image de votre cabinet, de votre entreprise**.
- ✂ En complément de votre secrétariat, en débordement d'appels.
- ✂ Vous partez l'esprit tranquille en **vacances, en stage, en formation**, à votre retour votre agenda est équilibré.

Afin de vous proposer le **forfait en adéquation de vos besoins**, vous pouvez compléter le questionnaire ci-après et nous le retourner par fax au 04 71 77 58 17 ; le compléter directement la page « contact » du site, ou nous joindre au 04 71 77 58 00 ou 06 77 347 663.



AVANTAGES POUR VOUS.

- ✂ Amplitude journalière importante : 11h00,
- ✂ Accueil souriant, professionnel et personnalisé,
- ✂ Pas de frais de personnel, pas de charges sociales,
- ✂ Vous déduisez le montant de votre facture de vos frais,
- ✂ Information en temps réel des urgences : par téléphone, SMS, fax ou email,
- ✂ Facilité et rapidité à mettre en place.

AVANTAGES POUR LA SECRETAIRE INDEPENDANTE.

- ✂ Gestion de notre temps de travail,
- ✂ Relation privilégiée avec nos clients et vos patients et/ou clients,
- ✂ Pas de transport, pas de grève,
- ✂ Equipe de télésecrétaires qui prennent le relais pendant les absences (rdv, congés...).

CONCLUSION.

Les horaires sont adaptés à votre rythme de travail. Entreprise de taille humaine, votre collaboratrice reste à votre disposition pour organiser ou modifier votre agenda.

Bien loin de vouloir remplacer la secrétaire dont le poste est le pivot d'une entreprise, et dont le rôle est d'avantage un rôle d'assistantat que de standardiste, la permanence téléphonique doit être considérée comme un relais collaboratif, chargé de traiter les appels téléphoniques avec professionnalisme, mais aussi capable de sélectionner efficacement les appels "utiles", dont la priorité est de **donner une image accueillante et dynamique.**

Contrairement à un centre d'appels, vous aurez toujours la même interlocutrice afin de prendre vos consignes en considération mais aussi de personnaliser les relations.

Ne perdez plus d'appels ! La permanence téléphonique vous permet de rester joignable même en pendant vos déplacements.



QUESTIONNAIRE PERMANENCE TELEPHONIQUE

Afin d'établir un devis personnalisé, pouvez-vous compléter la fiche ci-dessous et nous la retourner :

contact@diapason-pro.fr ou par fax : 04 71 77 58 17

Profession :

Nom et Prénom :

Adresse :

N° de téléphone :

Email :

✂ Estimation du nombre d'appels reçus par jour :

- de 10 appels

20 à 30 appels

10 à 20 appels

+ de 30 appels

✂ Horaires d'ouverture de l'accueil téléphonique :

08h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h30 du lundi au vendredi

12h00 à 14h00

$\frac{1}{2}$ Journée

Débordement d'appels

Samedi matin

Soirs et week-end

Autre, précisez :

✂ Transfert des données :

Email

Téléphone

SMS

Fax



✍ Désirez-vous un agenda partagé sur Internet :

Oui

Non

En possède déjà un

✍ Besoin de mise en relation :

Oui

Non

✍ Besoin d'un répondeur personnalisé :

Oui

Non

✍ Commentaires :

✍ Date de mise en service de la prestation :

Dates souhaitées :

✍ Remarques :