

# Document de Plan d'Amélioration des Processus - % pré-book

---

## 1. Résumé Exécutif

- **Objectif** : Passer de 46,88 % à 80 % de pré-réservations d'ici le 14 septembre.
  - **Délai** : Mise en œuvre immédiate avec des résultats attendus sous 7 jours.
- 

## 2. Plan d'Action Essentiel

- **Formation et Mise en Œuvre du Script**
  - **Délai** : Immédiat, à compléter en 7 jours.
  - **Responsabilité** : Myriam (Gestionnaire)
  - **Action** : Former tout le personnel à utiliser le script suivant de manière uniforme.

### Script à appliquer :

- **Super! Nous avons terminé les traitements qui devaient être faits. Votre prochain rendez-vous sera pour votre examen de [x]. Je vous donne tout de suite votre rendez-vous pour que vous ayez l'heure et la date qui vous conviennent. Ne vous inquiétez pas, vous recevrez un rappel 3 semaines avant. S'il y a un changement à faire, vous pourrez le faire sans problème. La demande dans les cliniques vétérinaires est très élevée, et dans quelques mois, nous risquons de ne plus avoir de disponibilités. En prenant rendez-vous, vous devenez un client actif, ce qui vous donne priorité pour les urgences, comme avec un médecin de famille. Donc, préférez-vous [date X] ou [date Y] ?**
  - **Suivi et Ajustements**
    - **Délai** : Évaluation après 7 jours.
    - **Responsabilité** : Milissa (Directrice des Opérations)
    - **Action** : Suivi de l'utilisation du script par les filles, collecte des retours et ajustements en temps réel.
  - **Rapport Final**
    - **Délai** : Rapport final le 14 septembre.
    - **Responsabilité** : Myriam (Gestionnaire)
    - **Action** : Mesurer et rapporter le taux de pré-réservation atteint.
- 

## 3. Indicateurs de Succès

- **Pré-réservations** : Objectif de 80 % d'ici le 14 septembre.
- **Satisfaction des Clients** : Suivi des retours clients pour assurer l'efficacité du nouveau processus.

---

#### 4. Évaluation des Risques

- **Risque 1** : Résistance des clients
  - **Atténuation** : Communication claire sur les avantages.
- **Risque 2** : Résistance de l'équipe ou manque de constance dans l'application du script
  - **Atténuation** : Renforcement de la formation et encouragements réguliers, avec des réunions de suivi pour s'assurer que tout le personnel applique le script de manière cohérente.