

Checklist Opérationnelle : Expérience Client VETA

Objectif Général

Offrir une expérience exceptionnelle en plaçant le client et son animal au centre de chaque interaction. Chaque membre de l'équipe doit exécuter sa partie avec précision et professionnalisme.

Étapes Clés avec Détails et Scripts

1. Accueil Personnalisé par la Réceptionniste

Responsables : Réceptionnistes

- **Accueillir chaleureusement le client :**
 - **Action :** Sourire sincère, contact visuel.
 - **Script :**
"Bonjour **[Nom du client]**, bienvenue à la Clinique Vétérinaire VETA."
- **Utiliser les noms du client et de l'animal :**
 - **Action :** Vérifier le nom dans le dossier si nécessaire.
 - **Script :**
"C'est un plaisir de vous revoir avec **[Nom de l'animal]**."
- **Établir une connexion :**
 - **Action :** Poser une question ou faire un compliment.
 - **Script :**
"Il a l'air en pleine forme aujourd'hui ! Comment se porte-t-il ces derniers temps ?"
- **Présenter le déroulement de la visite :**
 - **Action :** Expliquer clairement les étapes.
 - **Script :**
"Voici comment va se dérouler la visite :
 - Nous allons d'abord remplir un court questionnaire pour mieux comprendre les besoins de **[Nom de l'animal]**.
 - Ensuite, vous rencontrerez le Dr **[Nom du vétérinaire]** pour la consultation.
 - Enfin, lorsque vous reviendrez à l'avant, nous pourrons planifier le prochain rendez-vous et discuter des recommandations personnalisées pour sa santé."

- **Vérifier les attentes du client :**
 - **Action :** Poser une question ouverte pour mieux comprendre les besoins du client.
 - **Script :**
"Y a-t-il quelque chose que nous devrions savoir pour vous offrir le meilleur service possible ?"
-

2. Remise du Questionnaire

- **Expliquer l'objectif du questionnaire :**
 - **Action :** Souligner l'importance pour les soins personnalisés.
 - **Script :**
"Le questionnaire nous aide à comprendre les habitudes et le bien-être de **[Nom de l'animal]** afin de lui offrir les meilleurs soins possibles."
 - **Proposer de l'aide pour le remplir :**
 - **Action :** Offrir un soutien si nécessaire.
 - **Script :**
"Souhaitez-vous que je vous aide à le remplir ? Cela ne prendra que quelques minutes."
-

3. Transition vers la Consultation avec la TSA

Responsables : TSA

- **Se présenter au client et à l'animal :**
 - **Action :** Approche amicale, sourire.
 - **Script :**
"Bonjour **[Nom du client]**, je suis **[Nom de la TSA]**, technicien(ne) en santé animale. Enchanté(e) de vous rencontrer."
- **Demander comment va l'animal :**
 - **Action :** Montrer de l'intérêt.
 - **Script :**
"Comment va **[Nom de l'animal]** aujourd'hui ?"
- **Récupérer le questionnaire :**
 - **Action :** Vérifier s'il est complet.
 - **Script :**
"Merci pour le questionnaire, cela nous sera très utile pour la consultation."
- **Accompagner le client à la salle de consultation :**
 - **Action :** Guider le client avec assurance.
 - **Script :**
"Suivez-moi, s'il vous plaît. Je vais vous conduire à la salle où le Dr **[Nom du vétérinaire]** vous rejoindra dans un instant."
- **Assurer le confort du client et de l'animal :**
 - **Action :** Vérifier si le client a besoin de quelque chose.

- **Script :**
"Êtes-vous à l'aise ici ? Puis-je vous offrir de l'eau ou autre chose pendant que vous attendez ?"
-

4. Consultation avec le Vétérinaire

Responsables : Vétérinaires

- **Saluer le client et l'animal :**
 - **Action :** Entrer dans la salle avec confiance.
 - **Script :**
"Bonjour **[Nom du client]**, je suis le Dr **[Nom du vétérinaire]**. Ravi(e) de vous rencontrer, vous et **[Nom de l'animal]**."
 - **Expliquer l'examen :**
 - **Action :** Décrire les étapes de manière simple.
 - **Script :**
"Je vais effectuer un examen complet pour m'assurer que tout va bien. N'hésitez pas à me poser des questions à tout moment."
 - **Présenter les observations et recommandations :**
 - **Action :** Communiquer clairement les résultats.
 - **Script :**
"Après l'examen, j'ai remarqué que **[observation, par ex. : il a un léger surpoids]**. Je vous recommande **[traitement, par ex. : ajuster son régime alimentaire]** pour **[bénéfices, par ex. : améliorer sa santé cardiovasculaire]**."
 - **Impliquer le client dans la décision :**
 - **Action :** Encourager les questions.
 - **Script :**
"Qu'en pensez-vous ? Avez-vous des préoccupations ou des questions sur cette recommandation ?"
 - **Mentionner les options de financement si nécessaire :**
 - **Action :** Sensibilité aux contraintes financières.
 - **Script :**
"Si le coût est une préoccupation, sachez que nous proposons des options de financement pour vous aider à planifier le traitement de **[Nom de l'animal]**."
 - **Planifier le traitement :**
 - **Action :** Déterminer le meilleur moment pour commencer.
 - **Script :**
"Souhaitez-vous que nous commencions le traitement aujourd'hui, ou préférez-vous fixer une autre date ?"
-

5. Offre d'un Cadeau par la TSA

- **Préparer un cadeau pour l'animal :**

- **Action** : Choisir un cadeau approprié.
 - *(Action en coulisse)*
 - **Remettre le cadeau en remerciant le client** :
 - **Action** : Présentation du cadeau avec sourire.
 - **Script** :

"En remerciement de votre visite, nous avons un petit cadeau pour **[Nom de l'animal]**. Nous espérons que cela lui plaira !"
-

6. Proposition d'Options Alimentaires

- **Présenter deux options adaptées** :
 - **Action** : Montrer les produits.
 - **Script** :

"Nous vous proposons deux options alimentaires pour **[Nom de l'animal]**."
 - **Expliquer les bénéfices de chaque option** :
 - **Option A** :
 - **Bénéfices** :

"Option A est riche en protéines pour soutenir sa masse musculaire."
 - **Option B** :
 - **Bénéfices** :

"Option B est formulée pour améliorer la santé digestive."
 - **Demander explicitement le choix du client** :
 - **Action** : Faciliter la décision.
 - **Script** :

"Préférez-vous l'Option A ou l'Option B pour **[Nom de l'animal]** ?"
-

7. Planification par la Réceptionniste

- **Vérifier les détails du traitement et de l'alimentation** :
 - **Action** : Confirmer les choix du client.
 - **Script** :

"Je vois que vous avez choisi **[traitement]** et **[Option alimentaire]** pour **[Nom de l'animal]**."
- **Proposer des options de financement si applicable** :
 - **Action** : Offrir des solutions.
 - **Script** :

"Si vous le souhaitez, nous pouvons discuter des options de financement disponibles pour faciliter le paiement du traitement."
- **Planifier les prochains rendez-vous** :
 - **Action** : Consulter l'agenda.
 - **Script** :

"Quand seriez-vous disponible pour le prochain rendez-vous ? Nous avons des disponibilités le **[date/heure]**."
- **Proposer plusieurs dates et heures** :

- **Action** : Offrir de la flexibilité.
 - **Script** :
"Préférez-vous en matinée ou en après-midi ? Nous avons le [autre date/heure] également."
-

8. Demande de Feedback et d'Avis Google

- **Demander un retour d'expérience** :
 - **Action** : Montrer l'importance de l'avis du client.
 - **Script** :
"Votre satisfaction est notre priorité. Pourriez-vous nous faire part de votre expérience aujourd'hui ?"
 - **Inviter à laisser un avis 5 étoiles sur Google** :
 - **Action** : Faciliter le processus.
 - **Script** :
"Si vous êtes satisfait de nos services, nous serions ravis que vous laissiez un avis 5 étoiles sur Google. Cela aide d'autres propriétaires à nous connaître. Voici un lien direct pour le faire."
-

9. Remerciements et Disponibilité

- **Remercier chaleureusement le client** :
 - **Action** : Sincérité dans les remerciements.
 - **Script** :
"Merci beaucoup pour votre visite, [Nom du client]. Nous sommes heureux de pouvoir prendre soin de [Nom de l'animal]."
 - **Assurer votre disponibilité** :
 - **Action** : Encourager le client à rester en contact.
 - **Script** :
"N'hésitez pas à nous appeler si vous avez la moindre question ou préoccupation."
 - **Souhaiter une excellente journée** :
 - **Action** : Terminer sur une note positive.
 - **Script** :
"Passez une excellente journée, et caresses à [Nom de l'animal] !"
-

Rôles et Responsabilités Résumés

- **Réceptionnistes** :
 - Accueil chaleureux.
 - Remise et assistance avec le questionnaire.

- Présentation claire du déroulement de la visite, incluant la planification du prochain rendez-vous.
 - Planification des rendez-vous.
 - Proposition des options de financement.
 - Demande de feedback et d'avis Google.
 - Remerciements et disponibilité.
 - **TSA :**
 - Transition vers la consultation.
 - Offre d'un cadeau personnalisé.
 - Proposition d'options alimentaires A/B.
 - Assistance au vétérinaire si nécessaire.
 - **Vétérinaires :**
 - Consultation professionnelle.
 - Communication claire des observations.
 - Recommandations personnalisées du prochain traitement.
 - Implication du client dans les décisions.
 - Mention des options de financement si pertinent.
-

Conseils pour l'Équipe

- **Empathie et Bienveillance** : Toujours se mettre à la place du client.
 - **Communication Claire** : Utiliser un langage simple, éviter le jargon.
 - **Coordination** : Communiquer efficacement entre collègues.
 - **Proactivité** : Anticiper les besoins du client et de l'animal.
 - **Personnalisation** : Adapter les recommandations aux besoins spécifiques.
 - **Professionnalisme** : Maintenir une attitude exemplaire en tout temps.
-

Rappelez-vous

- **Précision** : Chaque détail compte pour une expérience optimale.
 - **Engagement** : Votre implication fait la différence.
 - **Cohérence** : Un service constant renforce la confiance du client.
-

Ensemble, faisons de chaque visite une expérience exceptionnelle pour le client et son animal.