

# Profil de poste

## Intitulé du poste: **Responsable du service à la clientèle**

**Sous la direction :** Directrice des Opérations et des Ressources

**Date de mise à jour:** 08/05/17

**Subordonnés :** Aucun

**Statut de poste :** Temps partiel

**Horaire :** Entre 16h et 24h par semaine

### DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

La responsable du service à la clientèle s'assure que les standards de service à la clientèle établie par l'entreprise sont respectés dans chacune des cliniques du réseau. Elle forme, soutien et éduque le personnel sur l'approche patient. Elle s'assure de transmettre la culture organisationnelle à chacune des équipes afin que chacune d'entre elles s'aligne parfaitement avec la vision de la direction. Elle communique avec certains patients pour valider leur niveau de satisfaction, pour les solliciter ou même pour comprendre la raison de certaines fermetures de dossiers. Son rôle est vital et permet de conserver un pouls en temps réel sur la satisfaction du bassin de patients des Centres Dentaires VIVA.

| <b>2. PRINCIPALES TÂCHES ET RESPONSABILITÉS</b>   |   |
|---|---|
| <b>2.1 Service à la clientèle</b>   | <b>50% du temps</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Former et éduquer les secrétaires et les coordonnatrices des différentes cliniques en matière de service à la clientèle.</li> <li>Divulguer et transmettre la culture d'entreprise à tous les nouveaux employés.</li> <li>Octroyer des formations sur le service au patient exemplaire.</li> <li>Transmettre les standards de l'approche patient à chacun des membres des équipes.</li> <li>S'assurer que la qualité du service à la clientèle est normalisée et respectée dans chacune des cliniques.</li> <li>Effectuer des suivis du service à la clientèle au moyen de rapport écrit auprès de l'équipe de gestion.</li> <li>Gérer et assurer un suivi quant aux plaintes des patients en collaboration et sous la supervision de la Directrice des Opérations.</li> </ul> | <p><b>Comportements</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bonnes compétences en communication écrite et orale</li> <li>Professionalisme et sens de l'organisation</li> <li>Empathie et grand sens de l'écoute</li> <li>Entregent et attitude positive</li> <li>Capacité à créer un lien de confiance rapidement</li> </ul> |

|   |  |
|---|--|
| <b>2.2 Formation du secrétariat</b>   | <b>20% du temps</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer une formation de qualité à toutes les nouvelles secrétaires intégrant l'équipe.</li> <li>Assurer un suivi et un support constant à travers le réseau des cliniques au niveau du département du secrétariat.</li> <li>Éduquer et former les secrétaires en vente afin de les aider à bien communiquer avec les patients afin de favoriser l'acceptation des plans de traitement.</li> <li>Implantation et suivi de nouveaux protocoles au secrétariat.</li> </ul>   | <p style="text-align: center;"><b>Comportements</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Leadership et initiative</li> <li>Assiduité, rigueur et fermeté</li> <li>Capacité à créer un lien de confiance rapidement</li> <li>Autonomie et sens de l'initiative</li> <li>Aptitude à transmettre un savoir, une connaissance</li> </ul> |
| <b>2.3 Gestion et suivi des dossiers fermés</b>   | <b>15 % du temps</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Communiquer avec les patients demandant de fermer leur dossier afin de comprendre leurs motifs et tenter de renverser leurs décisions.</li> <li>Effectuer un suivi avec les coordonnatrices et les secrétaires afin de discuter des dossiers fermés.</li> <li>S'assurer que le protocole des dossiers fermés est optimisé et bien utiliser dans chacune des cliniques.</li> <li>Effectuer un suivi constant auprès de la direction quant aux fermetures de dossiers, notamment au moyen de rapports de suivis</li> </ul> | <p style="text-align: center;"><b>Comportements</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Respect, empathie, confidentialité et discrétion</li> <li>Sens de l'organisation</li> <li>Diplomatie et courtoisie</li> <li>Sens de l'écoute</li> </ul>   |

|  |   |
|--|---|
| <b>2.4 Formation lors d'ouverture de cliniques</b>   | <b>15 % du temps</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectuer la formation complète du secrétariat.</li> <li>• Effectuer la formation du service à la clientèle aux secrétaires et à la coordonnatrice.</li> <li>• Transmettre les standards de l'approche patient à chacun des membres des équipes.</li> <li>• Divulguer et transmettre la culture d'entreprise à tous les nouveaux employés.</li> <li>• S'assurer d'offrir un service exemplaire aux nouveaux patients lors d'ouverture.</li> </ul> | <p style="text-align: center;"><b>Comportements</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomie et sens de l'initiative</li> <li>• Objectivité</li> <li>• Polyvalence et capacité à effectuer plusieurs tâches en même temps</li> <li>• Aptitude à transmettre un savoir, une connaissance</li> <li>• Capacité à jongler avec les priorités</li> </ul> |
| <b>3. EXIGENCES</b>  |   |
| <b>3.1 Critères tangibles (qualifications)</b>   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 ans d'expérience dans le domaine dentaire</li> <li>• Maîtrise des logiciels Word et Excel, Powerpractice</li> <li>• Bilinguisme obligatoire</li> </ul>  |   |