

# Les techniques pour bien remplir un agenda



# Les techniques pour bien remplir un agenda

Par Tatiana Rabin pour Se lancer dans la perm

Voici l'article original : <https://selancerdanslaperm.fr/voici-votre-bonus-offert/>

Vous trouverez à la fin de ce document un schéma récapitulatif des techniques à maîtriser pour bien remplir un agenda et rendre un client heureux !

Voici les illustrations en grand format de l'article :

**1. Un agenda ne se remplit pas au fur et à mesure, voici un exemple sur 3 semaines à venir chez une ostéo qui a un très bon flux d'appels.**

**Semaine 1**

|       | LUN. 01 JUIN                                | MAR. 02 JUIN                                                     | MER. 03 JUIN                                                                              | JEU. 04 JUIN                                                                        | VEN. 05 JUIN                                                         | SAM. 06 JUIN                                                                                                                         |
|-------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 08h00 | OUVERT avec Chacha 9H-14H<br>8:15 - 9:00    |                                                                  |                                                                                           |                                                                                     | 1 <sup>er</sup> GOUJON Marint - BB - bilan   29 jours<br>8:15 - 9:00 |                                                                                                                                      |
| 09h00 | ROISNEL Christèle   46 ans<br>9:00 - 10:00  |                                                                  | LEJOP Marie-renée-*   67 ans<br>9:00 - 10:00                                              |                                                                                     | TROCHEL Bernard   58 ans<br>9:00 - 10:00                             | GUILLEMIN Sophie - ok avec Alex Mathurin   41 ans<br>9:15 - 10:15                                                                    |
| 10h00 | LECLAIR Thibaut   8 ans<br>10:00 - 11:00    | LEFORESTIER Gaelle - HT   43 ans<br>10:15 - 11:00                | DEBARRE Soan - réveils nocturnes + mauvaise position / deconf ok   2 ans<br>10:00 - 11:00 |                                                                                     | TAILLANDIER Christian   65 ans<br>10:00 - 11:00                      | HESNAULT Virginie - ok avec Alex Mathurin   41 ans<br>10:15 - 11:15                                                                  |
| 11h00 | VIGNERON Karine   52 ans<br>11:00 - 12:00   | MOREL Elise   19 ans<br>11:00 - 12:00                            | DEBARRE Malo - suivi   4 ans<br>11:00 - 12:00                                             | BAYEUL Marie Therese-* - ok avec Alex Mathurin   51 ans<br>10:30 - 11:30            | GODART Bertrand   45 ans<br>11:00 - 12:00                            | REVEAU Florian - ok avec Alex Mathurin   28 ans<br>11:15 - 12:15                                                                     |
| 12h00 | BOURASSEAU Fabien   30 ans<br>12:00 - 12:45 | 1 <sup>er</sup> SAULNIER Angelique - 2   31 ans<br>12:00 - 13:00 | THOMAS Olivier   45 ans<br>12:00 - 13:00                                                  | STEVANT Pauline - ok avec Alex Mathurin   16 ans<br>11:30 - 12:30                   | VINET Damien   41 ans<br>12:00 - 13:00                               |                                                                                                                                      |
| 13h00 |                                             | D'HAREMBURE Hugues   48 ans<br>13:00 - 14:00                     |                                                                                           | pause déjeuner<br>13:15 - 14:00                                                     |                                                                      |                                                                                                                                      |
| 14h00 | indisponible<br>13:30 - 14:00               | Déjeuner<br>14:00 - 14:45                                        | Pause déjeuner<br>14:00 - 14:30                                                           | 1 <sup>er</sup> DENIS Jean-yves-* - ok avec Alex Mathurin   62 ans<br>14:00 - 15:00 | Déjeuner<br>13:45 - 14:30                                            | Consignes pour prise de rdv :<br>nom+prénom+DDN +tel<br>14:15 - 15:00                                                                |
| 15h00 |                                             | TOUREILLES Arthur   4 ans<br>14:45 - 15:45                       | BUSSON Thibault   7 ans<br>14:30 - 15:30                                                  | EVALET Robert - ok avec Alex Mathurin   76 ans<br>15:00 - 16:00                     | 1 <sup>er</sup> MATHIEU-COLAS Laurence   39 ans<br>14:30 - 15:30     | + prendre adresse mail<br>15:00 - 15:45                                                                                              |
| 16h00 |                                             | 1 <sup>er</sup> LECARPENTIER Helene   38 ans<br>15:45 - 16:45    | SZANTO Aïx   30 ans<br>15:30 - 16:30                                                      |                                                                                     | JOUAN Virginie   44 ans<br>15:30 - 16:30                             | + pour les BB : emmener carnet de santé - éviter rdv maman +BB à la suite sauf si 3 <sup>ème</sup> personne en plus<br>15:45 - 16:30 |
| 17h00 |                                             | ROUSSEAU Benoîte   18 mois<br>16:45 - 17:45                      | TAILLARD Nicole   51 ans<br>16:30 - 17:30                                                 |                                                                                     | BROCHARD Pauline   32 ans<br>16:30 - 17:30                           | tarif : 50 euros pour tous (plus de partenariat) - maman + BB : 60 euros (pas de CB)<br>16:30 - 17:15                                |
| 18h00 |                                             | LE-FEVRE Pierre   34 ans<br>17:45 - 18:45                        | 1 <sup>er</sup> PILPRE Victoria   23 ans<br>17:30 - 18:30                                 |                                                                                     | 1 <sup>er</sup> HEMERY Flore   28 ans<br>17:30 - 18:15               | duplicata : par mail ou par courrier<br>17:15 - 18:00                                                                                |

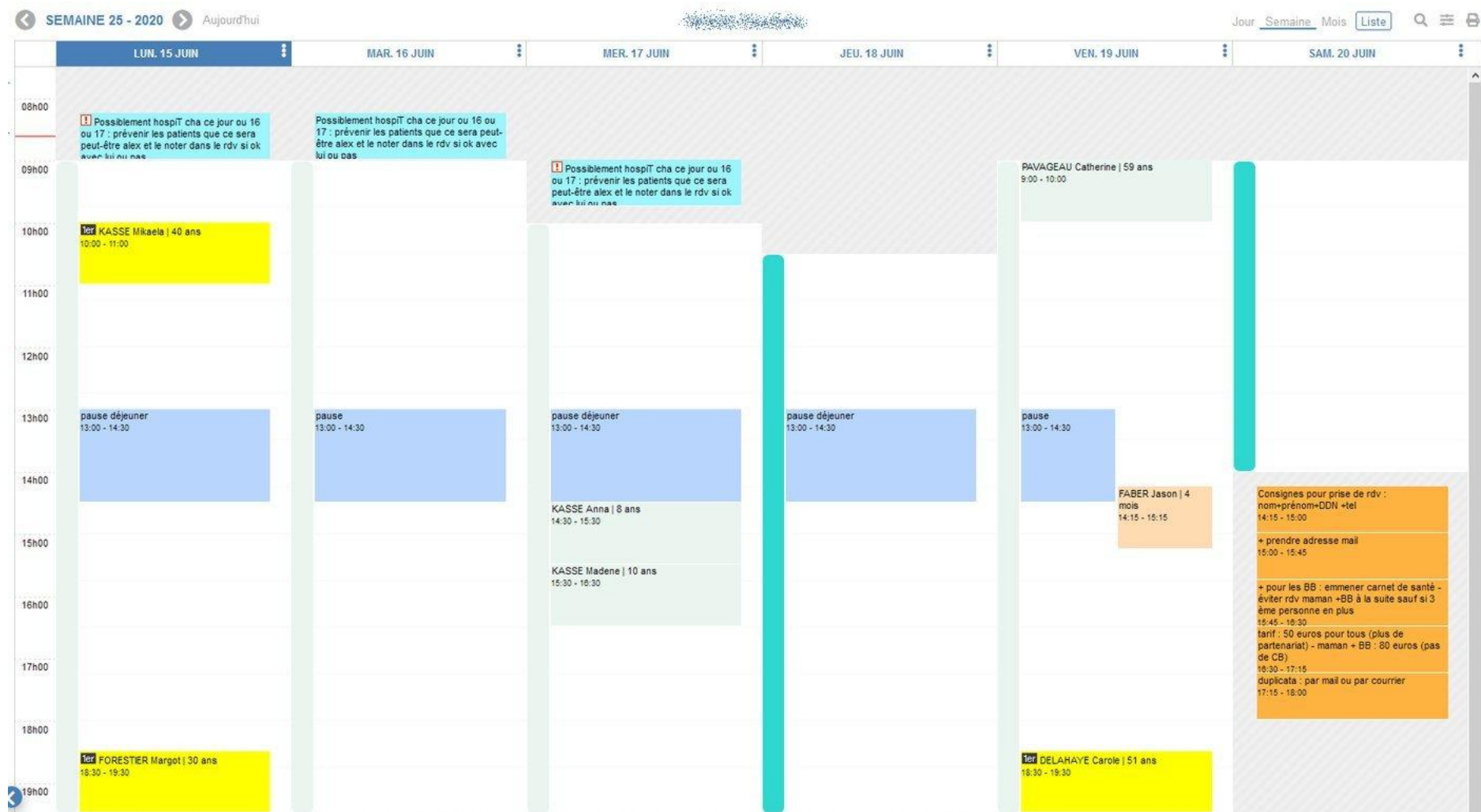
## Semaine 2

SEMAINE 24 - 2020 Aujourd'hui

Jour Semaine Mois Liste

|       | LUN. 08 JUIN                                      | MAR. 09 JUIN                                              | MER. 10 JUIN                                   | JEU. 11 JUIN                                                         | VEN. 12 JUIN                                                   | SAM. 13 JUIN                                                                                                                                                         |
|-------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 07h30 |                                                   | 1 <sup>ere</sup> consult de 8h45 à 9h30 :)<br>7:30 - 8:15 |                                                |                                                                      |                                                                |                                                                                                                                                                      |
| 08h00 | Controle Hôpital Sud<br>8:15 - 9:00               |                                                           | Controle Hôpital Sud<br>8:15 - 9:00            |                                                                      | Controle Hôpital Sud<br>8:15 - 9:00                            |                                                                                                                                                                      |
| 09h00 |                                                   |                                                           |                                                |                                                                      |                                                                |                                                                                                                                                                      |
| 10h00 | THEBAULT Marcel   72 ans<br>10:00 - 11:00         | DROUET Sylvianne -*   72 ans<br>9:30 - 10:30              | BLANCHARD Margot   2 mois<br>10:00 - 11:00     |                                                                      |                                                                |                                                                                                                                                                      |
| 11h00 | LEBRETON Pascal   68 ans<br>11:00 - 12:00         | GUEGUEN Louise   10 ans<br>10:30 - 11:30                  | Ter TREMOUREUX Alain   55 ans<br>11:00 - 12:00 | JALLET Monique - ok avec Alex Mathurin  <br>68 ans<br>11:15 - 12:15  | Ter GUILLOUX Jean-luc   65 ans<br>11:00 - 12:00                |                                                                                                                                                                      |
| 12h00 | DUTHEIL Chantal   68 ans<br>12:00 - 13:00         | Ter BILY Corine   42 ans<br>11:30 - 12:30                 |                                                | FONTAINE Michel - ok avec Alex Mathurin  <br>76 ans<br>12:15 - 13:15 | SUHARD Agnès   54 ans<br>12:00 - 12:45                         |                                                                                                                                                                      |
| 13h00 |                                                   |                                                           |                                                | pause déjeuner<br>13:15 - 14:30                                      |                                                                |                                                                                                                                                                      |
| 14h00 | pause déjeuner<br>13:30 - 14:15                   | pause déjeuner<br>13:30 - 14:15                           | pause déjeuner<br>13:30 - 14:15                |                                                                      | pause déjeuner, 1 <sup>er</sup> en 45 minutes<br>13:30 - 14:15 |                                                                                                                                                                      |
| 15h00 | Templier Léa   32 ans<br>14:15 - 15:00            | Ter CARTE Margot   31 ans<br>14:15 - 15:15                | BARDIQUI Milon   7 ans<br>14:15 - 15:00        |                                                                      | GUILLAMOT Delphine   34 ans<br>14:15 - 15:15                   | Consignes pour prise de rdv :<br>nom+prénom+DDN +tel<br>14:15 - 15:00                                                                                                |
| 16h00 | Ter HUCHETTE Patricia-*   65 ans<br>15:00 - 16:00 | BLANDIN Odile-*   82 ans<br>15:15 - 16:15                 | ARNAUX Mathis   16 ans<br>15:00 - 16:00        |                                                                      | GUILLAMOT Fanny   36 ans<br>15:15 - 16:15                      | + prendre adresse mail<br>15:00 - 15:45                                                                                                                              |
| 17h00 | JALLIER Charlotte   10 mois<br>16:00 - 17:00      | MERRIEN (BOUHOUD) Laetitia   31 ans<br>17:15 - 18:15      |                                                |                                                                      | REVEAU Lenny   4 mois<br>16:15 - 17:15                         | + pour les BB : emmener carnet de santé -<br>éviter rdv maman +BB à la suite sauf si 3 <sup>ème</sup> personne en plus<br>15:45 - 16:30                              |
| 18h00 | MERRIEN Titouan   5 ans<br>17:00 - 18:00          |                                                           | GAUDIN Fanny   33 ans<br>18:00 - 19:00         |                                                                      | STEVANT Chrystele   46 ans<br>17:15 - 18:15                    | tarif : 50 euros pour tous (plus de<br>partenariat) - maman + BB : 80 euros (pas<br>de CB)<br>16:30 - 17:15<br>duplicata : par mail ou par courrier<br>17:15 - 18:00 |
|       | LE-FLOCH Marie-hélène   62 ans<br>18:00 - 18:45   | LENOIR Gérard   31 ans<br>18:15 - 19:00                   |                                                |                                                                      |                                                                |                                                                                                                                                                      |

## Semaine 3





## 2. Comment savoir comment gérer les urgences ?

Semaine à venir dans un cabinet de trois ostéos avec 2 créneaux d'urgence sur les deux premiers jours de la semaine (idem sur l'agenda du 2<sup>ème</sup> ostéo présent mardi et mercredi).

|       | SEMAINE 23 - 2020 | Aujourd'hui                                                                                                                             | LE BONNIEC Typhaine                                                                                                                     | Jour                                                                                                                            | Semaine                                                                                                                             | Mois         | Liste | Q | ≡ | ⌵ |
|-------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------|---|---|---|
|       | LUN. 01 JUIN      | MAR. 02 JUIN                                                                                                                            | MER. 03 JUIN                                                                                                                            | JEU. 04 JUIN                                                                                                                    | VEN. 05 JUIN                                                                                                                        | SAM. 06 JUIN |       |   |   |   |
| 08h00 |                   | Romain et Aida Présent                                                                                                                  | Aida                                                                                                                                    | Greg absent romain présent                                                                                                      | Romain et Aida Présent                                                                                                              |              |       |   |   |   |
| 09h00 |                   |                                                                                                                                         |                                                                                                                                         |                                                                                                                                 |                                                                                                                                     |              |       |   |   |   |
| 10h00 |                   | BERNEAUX Lella - Rdv avec Aida Berrah   26 ans<br>9:15 - 10:00<br>Ter SERVANT Laurence - Rdv avec Aida Berrah   58 ans<br>10:00 - 11:00 | 1er VALET-CATEAU Joy - BB ; suivi   2 mois<br>9:15 - 10:00<br>TALBOT Olivia - Rdv avec Aida Berrah   22 ans<br>10:00 - 11:00            |                                                                                                                                 | BILLON Tim - Rdv avec Aida Berrah   11 mois<br>9:45 - 10:30<br>PINTAUD Anna - Rdv avec Aida Berrah   5 ans<br>10:30 - 11:15         |              |       |   |   |   |
| 11h00 |                   | CAILLEAUD Mélanie - Rdv avec Aida Berrah   38 ans<br>11:00 - 12:00                                                                      | DEBEN Laure - Rdv avec Aida Berrah   33 ans<br>11:00 - 12:00                                                                            | 1er BOUTIN Dominique - rdv avec Romain   54 ans<br>11:00 - 11:45<br>MARILLEAU Louis - rdv avec Romain   20 ans<br>11:45 - 12:30 | 1er RAGON Anna - Rdv avec Aida Berrah   3 mois<br>11:15 - 12:15                                                                     |              |       |   |   |   |
| 12h00 |                   | ce rdv en 45 min<br>12:00 - 12:45<br>urgence du jour<br>12:45 - 13:45                                                                   | ce rdv en 45 min<br>12:00 - 12:45<br>urgence du jour<br>12:45 - 13:45                                                                   | urgence du jour<br>13:15 - 14:00                                                                                                | ce rdv en 45 min<br>12:15 - 13:00<br>urgence du jour<br>13:00 - 13:45                                                               |              |       |   |   |   |
| 13h00 |                   |                                                                                                                                         |                                                                                                                                         |                                                                                                                                 |                                                                                                                                     |              |       |   |   |   |
| 14h00 |                   |                                                                                                                                         |                                                                                                                                         |                                                                                                                                 |                                                                                                                                     |              |       |   |   |   |
| 15h00 |                   | GAZEAU Mathilde - Rdv avec Aida Berrah   35 ans<br>15:00 - 16:00                                                                        | 1er DAVID Manon - cerv / envoyée par SF (avant rdv le 18/03)   3 mois<br>15:00 - 16:00                                                  | 1er RICHARD Morgan - rdv avec Romain   23 ans<br>14:45 - 15:30<br>GOUBAND André* - rdv avec Romain   78 ans<br>15:30 - 16:15    |                                                                                                                                     |              |       |   |   |   |
| 16h00 |                   | 1er RIVET Guillaume - 2 - Rdv avec Aida Berrah   34 ans<br>16:00 - 17:00                                                                | MORISSET Fantine - Rdv avec Aida Berrah   15 ans<br>16:00 - 16:45<br>MORISSET Urbanie - Rdv avec Aida Berrah   12 ans<br>16:45 - 17:45  |                                                                                                                                 | DESCHAMPS Sophie - Rdv avec Aida Berrah   32 ans<br>16:00 - 16:45<br>PIGNON Aurore - Rdv avec Aida Berrah   16 ans<br>16:45 - 17:45 |              |       |   |   |   |
| 17h00 |                   | JUIN Stephane - Rdv avec Aida Berrah   45 ans<br>17:00 - 17:45<br>1er MARGAUD Maina - BB - suivi   2 mois<br>17:45 - 18:30              | LACOSTE Yves-henry - Rdv avec Aida Berrah   44 ans<br>17:45 - 18:30<br>TUZELET Yannick - Rdv avec Aida Berrah   43 ans<br>18:30 - 19:15 | 1er Tessa - rdv avec Romain   6 ans<br>17:45 - 18:30<br>MAZY Coralie - rdv avec Romain   28 ans<br>18:30 - 19:15                | 1er GIBAUD Jennifer - Rdv avec Aida Berrah   26 ans<br>17:45 - 18:30                                                                |              |       |   |   |   |
| 18h00 |                   | COUTINEAU Fanny - Rdv avec Aida Berrah   29 ans<br>18:30 - 19:15                                                                        |                                                                                                                                         | urgence du jour<br>19:15 - 20:00                                                                                                |                                                                                                                                     |              |       |   |   |   |
| 19h00 |                   |                                                                                                                                         |                                                                                                                                         |                                                                                                                                 |                                                                                                                                     |              |       |   |   |   |

nom + prénom +DDN+ mail + NA ok pour 18 rue Anjou  
16:15 - 17:00  
tarif : 50 euros (- de 2 ans - 40 euros) - pas la CB  
17:00 - 17:45  
ok pour des rdvs maman+ BB à suivre (dire de venir avec 5/10 min d'avance pour les rdvs de BB))  
17:45 - 18:30

### 3. Comment gérer des flux d'appels très différents

On essaie de regrouper les 17 rendez-vous sur quelques journées pour ce client.

SEMAINE 22 - 2020 Aujourd'hui

Jour Semaine Mois Liste

|       | LUN. 25 MAI                                                                                             | MAR. 26 MAI                                                                                             | MER. 27 MAI                                                                                             | JEU. 28 MAI                                                                                             | VEN. 29 MAI                                                                                             | SAM. 30 MAI                                                                                                                                                                           |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | ATTENTION : nouveau tarif 55 euros                                                                      | ATTENTION : nouveau tarif 55 euros                                                                      | ATTENTION : nouveau tarif 55 euros                                                                      | ATTENTION : nouveau tarif 55 euros                                                                      | ATTENTION : nouveau tarif 55 euros                                                                      |                                                                                                                                                                                       |
| 09h00 | CORNEE Nadine   51 ans<br>9:00 - 10:15                                                                  |                                                                                                         | M. MAFFEI Philippe - E   56 ans<br>9:00 - 10:15                                                         | BOURDIN David   42 ans<br>9:00 - 10:15                                                                  |                                                                                                         |                                                                                                                                                                                       |
| 10h00 | PROTEAU Marcelle-*   77 ans<br>10:15 - 11:30                                                            |                                                                                                         | RINGEARD Josette-*   70 ans<br>10:15 - 11:30                                                            | M. CARTE Annie   67 ans<br>10:15 - 11:30                                                                |                                                                                                         |                                                                                                                                                                                       |
| 10h30 |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                                                                                                       |
| 11h00 | M. AUGER-BARBOT Murielle   54 ans<br>11:30 - 12:45                                                      |                                                                                                         | M. PEARSON Catherine   58 ans<br>11:30 - 12:45                                                          | SCHUBMEHL Alain   63 ans<br>11:30 - 12:45                                                               |                                                                                                         |                                                                                                                                                                                       |
| 12h00 |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                                                                                                       |
| 13h00 | ! Masque PAS obligatoire. -uniquement urgence pour personnes à risque (pathologie chronique, +75ans...) | ! Masque PAS obligatoire. -uniquement urgence pour personnes à risque (pathologie chronique, +75ans...) | ! Masque PAS obligatoire. -uniquement urgence pour personnes à risque (pathologie chronique, +75ans...) | ! Masque PAS obligatoire. -uniquement urgence pour personnes à risque (pathologie chronique, +75ans...) | ! Masque PAS obligatoire. -uniquement urgence pour personnes à risque (pathologie chronique, +75ans...) | ! Masque PAS obligatoire. -uniquement urgence pour personnes à risque (pathologie chronique, +75ans...)                                                                               |
| 14h00 |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                                                                                                       |
| 15h00 | M. STEWART Robertson - E   57 ans<br>15:00 - 16:15                                                      |                                                                                                         | MAZERON Patrice   50 ans<br>15:00 - 16:15                                                               | MOREAU Jocelyne   73 ans<br>15:30 - 16:45                                                               |                                                                                                         | Nom + prénom + DDN + tel + mail<br>adresse du cab : 19 rue Henri Archereau (noter "NA ok" dans la fiche) - 2 fois à droite après cuisiniste comera<br>ok pour les BB (rdvs en 45 min) |
| 16h00 | M. ROUSSEAU Tom - E   19 ans<br>16:15 - 17:30                                                           |                                                                                                         | CALLE Jean-marc   61 ans<br>16:15 - 17:30                                                               | PELLETIER Fabrice   56 ans<br>16:45 - 18:00                                                             |                                                                                                         | tarif : 55 euros (pas de CB - chèque ou espèce)<br>duplicate facture : à récupérer dans cab dans petite boîte à côté de sa porte<br>17:00 - 18:00                                     |
| 17h00 | BATY Geoffrey   30 ans<br>17:30 - 18:45                                                                 |                                                                                                         |                                                                                                         | OREUX Nadège   42 ans<br>18:00 - 19:15                                                                  |                                                                                                         | retour : 3 semaines dans l'idéal (si demande trop rapide (1 sem) : voir avec lui)<br>pas de manœuvre de retournement pour BB en                                                       |
| 18h00 |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                                                                                                       |
| 19h00 |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                                                                                                       |

Pour celui-là, je sais que les 48 rendez-vous vont tous se remplir. J'étale donc les appels sur tous les jours de plusieurs semaines.

SEMAINE 22 - 2020 Aujourd'hui

Jour Semaine Mois Liste

|       | LUN. 25 MAI                                                                                                                                          | MAR. 26 MAI                                                                                                                                          | MER. 27 MAI                                                                                                                                          | JEU. 28 MAI                                                                                                                                          | VEN. 29 MAI                                                                                                                                          | SAM. 30 MAI |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 08h00 |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                      |             |
| 09h00 | BOUCHAND Sylvie - A AVANCER LE JEUDI 21/05 SI OUVERT   59 ans<br>8:50 - 9:40                                                                         | GUEGNARD Olivier   48 ans<br>8:50 - 9:40                                                                                                             | SINTURET-BESSAT Eilanne-*   71 ans<br>8:50 - 9:40                                                                                                    | ARHIMAN Loïc   35 ans<br>8:50 - 9:40                                                                                                                 | BOURRASSEAU Denis   50 ans<br>9:00 - 9:45                                                                                                            |             |
| 10h00 | POUPEAU Annie   70 ans<br>9:40 - 10:30                                                                                                               | NEAU Océane   19 ans<br>9:40 - 10:30                                                                                                                 | BEAUSSIRE Richard   38 ans<br>9:40 - 10:30                                                                                                           | NAULEAU Laurette   52 ans<br>9:40 - 10:30                                                                                                            | LARRIGNON Hervé   57 ans<br>9:45 - 10:30                                                                                                             |             |
| 11h00 | MERAI Michele   54 ans<br>10:30 - 11:20                                                                                                              | PETIT Alexandre   23 ans<br>10:30 - 11:20                                                                                                            | Ter LE JEAN Marine   22 ans<br>10:30 - 11:20                                                                                                         | TAILLENS Anne-lise   75 ans<br>10:30 - 11:20                                                                                                         | MILANESE Serge   65 ans<br>10:30 - 11:20                                                                                                             |             |
| 12h00 | BERG Laureen   12 ans<br>11:20 - 12:10                                                                                                               | MULLER Mathilde   22 ans<br>11:20 - 12:10                                                                                                            | LEROY Carole   49 ans<br>11:20 - 12:05                                                                                                               | Ter LEGERON Mia   1 mois<br>11:20 - 12:10                                                                                                            | FAVREAU Gaetan   40 ans<br>11:20 - 12:05                                                                                                             |             |
| 13h00 | DAGUZE Marinette   80 ans<br>12:10 - 12:55                                                                                                           | GRELLIER Dominique   54 ans<br>12:10 - 13:00                                                                                                         | SABOURIN Brigitte   43 ans<br>12:05 - 12:50                                                                                                          | LEBON Nicolas   42 ans<br>12:10 - 12:55                                                                                                              | BLUTEAU Alicia   23 ans<br>12:05 - 12:50                                                                                                             |             |
| 14h00 | [!] masque +gel si pos +attente voiture +pas rdv si sympt 10 j. + préciser si cardio, diab ou 3è tri + 1 accomp max + monnaie juste<br>13:00 - 14:00 | [!] masque +gel si pos +attente voiture +pas rdv si sympt 10 j. + préciser si cardio, diab ou 3è tri + 1 accomp max + monnaie juste<br>13:00 - 14:00 | [!] masque +gel si pos +attente voiture +pas rdv si sympt 10 j. + préciser si cardio, diab ou 3è tri + 1 accomp max + monnaie juste<br>13:00 - 14:00 | [!] masque +gel si pos +attente voiture +pas rdv si sympt 10 j. + préciser si cardio, diab ou 3è tri + 1 accomp max + monnaie juste<br>13:00 - 14:00 | [!] masque +gel si pos +attente voiture +pas rdv si sympt 10 j. + préciser si cardio, diab ou 3è tri + 1 accomp max + monnaie juste<br>13:00 - 14:00 |             |
| 15h00 | BRILLOUET Vincent   19 ans<br>14:00 - 14:50                                                                                                          | BESNER Valérie   47 ans<br>14:05 - 14:50                                                                                                             | DAL-PRA Guillaume   37 ans<br>14:05 - 14:50                                                                                                          | ARMAND Eric   56 ans<br>14:05 - 14:50                                                                                                                |                                                                                                                                                      |             |
| 16h00 | LAFOUGE Claude-*   83 ans<br>14:50 - 15:40                                                                                                           | AUDEBERT Maxime   30 ans<br>14:50 - 15:35                                                                                                            | Ter LIAGRE Philippe   69 ans<br>14:50 - 15:40                                                                                                        | Ter LE GRAND Paul - (pubalgie)   22 ans<br>14:50 - 15:40                                                                                             |                                                                                                                                                      |             |
| 17h00 | MOREAU Delphine   40 ans<br>15:40 - 16:30                                                                                                            | LIMOGES Jean   72 ans<br>15:40 - 16:30                                                                                                               | CHAUVEAU Jacques   72 ans<br>15:40 - 16:30                                                                                                           | GELOT Aurelien   33 ans<br>15:40 - 16:25                                                                                                             |                                                                                                                                                      |             |
| 18h00 | Abs TUTARD Patrick   42 ans<br>16:30 - 17:15                                                                                                         | Indisponible TOTOPHE<br>16:30 - 17:15                                                                                                                | BOURGOIN Chantal   64 ans<br>16:30 - 17:15                                                                                                           | BRAULT Véronique   53 ans<br>16:30 - 17:20                                                                                                           |                                                                                                                                                      |             |
| 19h00 | AUGER Léa<br>17:20 - 18:05                                                                                                                           | DEUMEGARD Marie   32 ans<br>17:15 - 18:00                                                                                                            | Ter VAULOUPE Sandrine   51 ans<br>17:20 - 18:10                                                                                                      | CHEVILLON Philippe   60 ans<br>17:20 - 18:10                                                                                                         |                                                                                                                                                      |             |
|       | DELAMARE Corine   50 ans<br>18:05 - 18:55                                                                                                            |                                                                                                                                                      | DUCHEMIN Philippe   58 ans<br>18:10 - 19:00                                                                                                          | BOUCHAND Babette   31 ans<br>18:10 - 18:55                                                                                                           |                                                                                                                                                      |             |
|       | JPH<br>19:00 - 19:45                                                                                                                                 |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                      |             |

Nom+ prénom+tel + DDN+ mail + MT (dans case tel travail)  
14:45 - 15:30

[!] ok pour les BB et enfants  
15:30 - 16:15

tarif : 50 euros (réduction possible si partenariat) : paiement chèque ou espèces et CB ok  
16:15 - 17:00

duplicata : à récupérer dans la salle d'attente (donner un ou deux demi-journées qd cab est ouvert pour passer le chercher)  
17:00 - 17:45



## 4. Bien connaître son client

Je sais que ce client est d'accord pour venir pour un seul rendez-vous par demie-journée.  
Alors que pour un autre, ça aurait posé problème et j'aurai dû décaler le rendez-vous isolé du mercredi.

SEMAINE 21 - 2020 Aujourd'hui

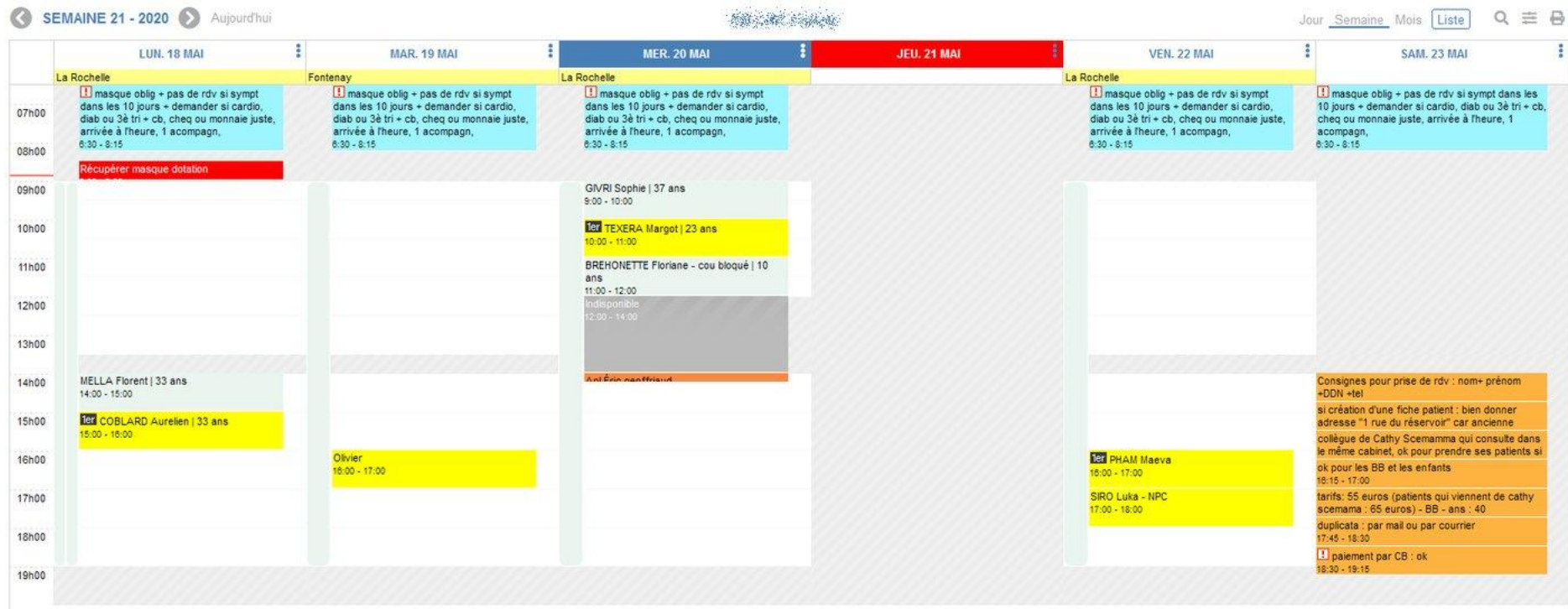
Jour Semaine Mois Liste

|       | LUN. 18 MAI                                                                                             | MAR. 19 MAI                                                                                             | MER. 20 MAI                                                                                             | JEU. 21 MAI                                                                                             | VEN. 22 MAI                                                                                             | SAM. 23 MAI |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|       | ATTENTION : nouveau tarif 55 euros                                                                      | ATTENTION : nouveau tarif 55 euros                                                                      | ATTENTION : nouveau tarif 55 euros                                                                      |                                                                                                         | ATTENTION : nouveau tarif 55 euros                                                                      |             |
| 09h00 | LOIRAT Anne-philippe   54 ans<br>9:00 - 10:15                                                           | CHEVALLER Chantal   63 ans<br>9:00 - 10:15                                                              |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |             |
| 10h00 | ROUSSEAU Etienne - CV   73 ans<br>10:15 - 11:30                                                         | test MARCHAND Marie-claire   69 ans<br>10:15 - 11:30                                                    | GARREAU Danielle-*   79 ans<br>10:15 - 11:30                                                            |                                                                                                         |                                                                                                         |             |
| 11h00 | METAIS Eric - E   36 ans<br>11:30 - 12:45                                                               | GROLLEAU Olivier   60 ans<br>11:30 - 12:45                                                              | test BOISDE Françoise   55 ans<br>11:30 - 12:45                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |             |
| 12h00 |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |             |
| 13h00 | ! Masque PAS obligatoire. -uniquement urgence pour personnes à risque (pathologie chronique, +75ans...) | ! Masque PAS obligatoire. -uniquement urgence pour personnes à risque (pathologie chronique, +75ans...) | ! Masque PAS obligatoire. -uniquement urgence pour personnes à risque (pathologie chronique, +75ans...) | ! Masque PAS obligatoire. -uniquement urgence pour personnes à risque (pathologie chronique, +75ans...) | ! Masque PAS obligatoire. -uniquement urgence pour personnes à risque (pathologie chronique, +75ans...) |             |
| 14h00 |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |             |
| 15h00 | GIRARD Martine   66 ans<br>15:00 - 16:15                                                                | VITRY Catherine   40 ans<br>15:30 - 16:45                                                               |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |             |
| 16h00 | POUVREAU Mickaël   39 ans<br>16:15 - 17:30                                                              | FRE Myriam   60 ans<br>16:45 - 18:00                                                                    |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |             |
| 17h00 |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |             |
| 18h00 |                                                                                                         | COUTURE Sophie   49 ans<br>18:00 - 19:15                                                                | GUILLEMET Chantal-*   55 ans<br>17:30 - 18:45                                                           |                                                                                                         |                                                                                                         |             |
| 19h00 |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                         |             |

Nom + prénom + DDN + tel + mail  
adresse du cab : 19 rue Henri Archereau (noter "HA ok" dans la fiche) - 2 fois à droite après cuisinière comera  
ok pour les BB (rdvs en 45 min)  
tarif : 55 euros (pas de CB : chèque ou espèce)  
dupliquata facture : à récupérer dans cab dans petite boîte à côté de sa porte  
17:00 - 18:00  
retour : 3 semaines dans l'idéal (si demande trop rapide (1 sem) : voir avec lui)  
pas de man?uvre de retournement pour BB en

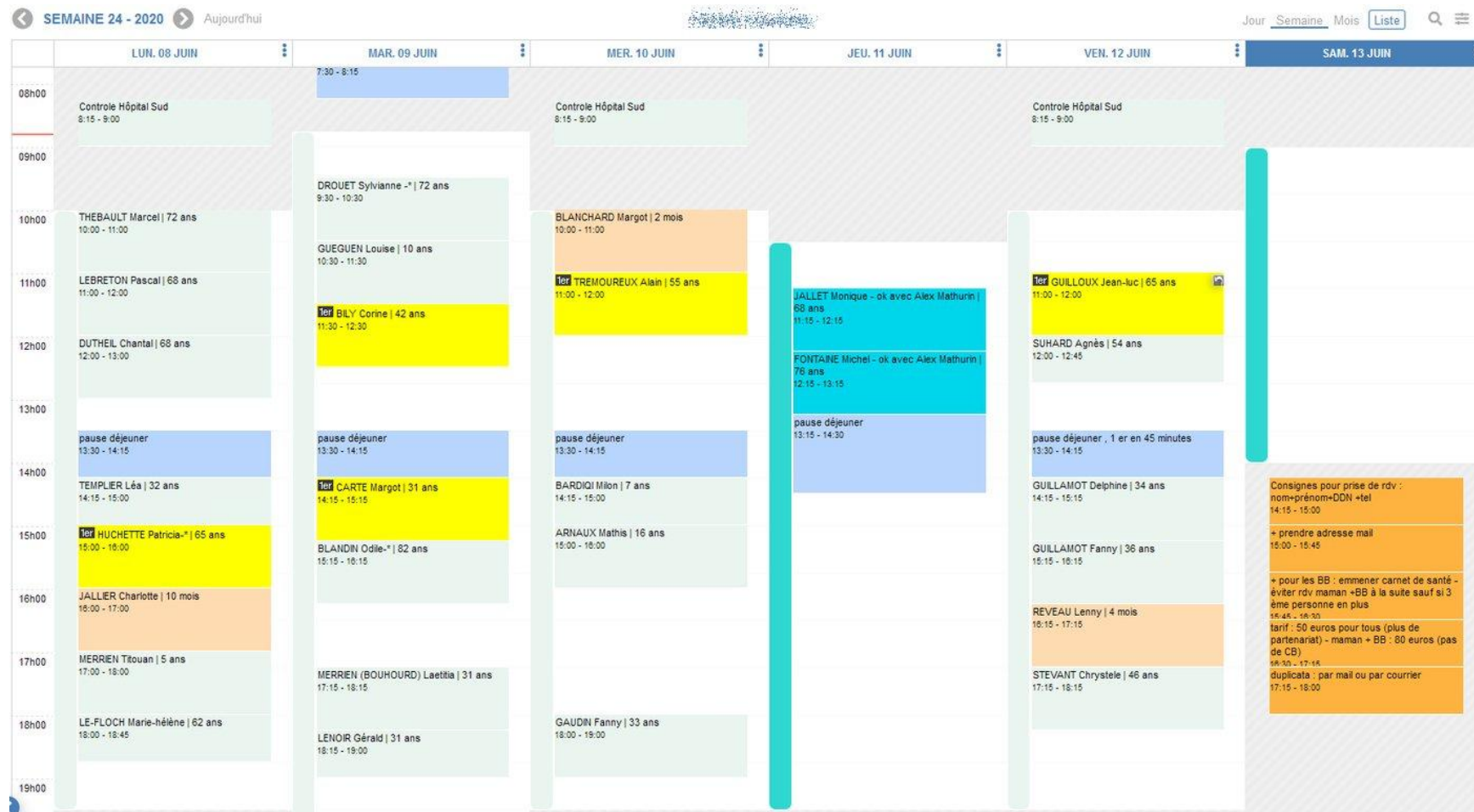
## 5. Faire des blocs

J'essaie de regrouper un maximum les rendez-vous pour cette cliente qui s'est installée dans une grande ville et qui a du mal à faire décoller son activité.



## 6. Reserver les créneaux du soir et du samedi matin

J'essaie de garder les créneaux du soir pour ceux qui ne peuvent pas venir en journée. Je ne les donne qu'à ceux qui sont uniquement dispos en fin de journée. On voit ici que j'ai encore plein de places du soir pour la semaine suivante.



## **Voici la fin de l'article et mes astuces pour bien gérer les annulations et les trous de l'agenda.**

### **7. Comment gérer les trous ou annulations ?**

Vous allez forcément avoir des trous dans la journée en cours ou des annulations. Ce n'est jamais agréable mais il va falloir gérer.

Il existe plusieurs solutions.

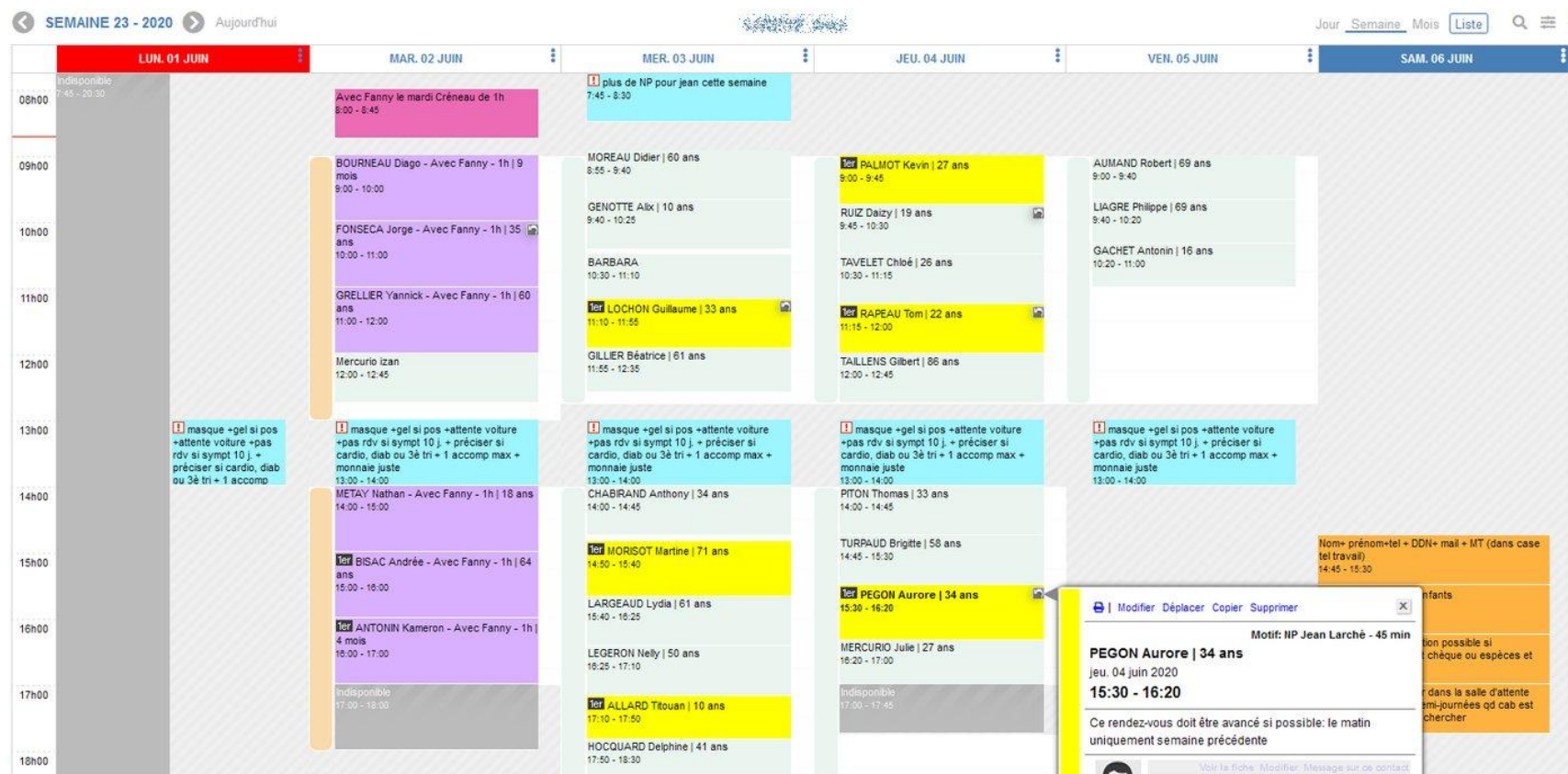
Proposer la place dès qu'une personne appelle. Il m'arrive dans ce cas là de dire : *"vous avez de la chance, je viens d'avoir un désistement de dernière minute !"* quand je propose un rendez-vous dans la journée en cours. Rendez-vous qui était resté en réalité désespérément vide. Toujours pour une question d'image : il est mieux que les gens pensent que le praticien est bien demandé plutôt que de croire qu'il y a toujours de la place. De plus, la personne est souvent très contente d'en profiter.

Il est parfois nécessaire de rajouter une petite dose de persuasion pour les inciter à la prendre : *"j'ai une place qui vient de se libérer à 14h, je peux vous la donner si vous êtes libre mais sachez quand même que la prochaine place disponible est dans plus de 8 jours"*. Ça fait souvent des miracles ;-) !

Par contre si l'heure du rendez-vous vide se rapproche ou si c'est une annulation de vraiment dernière minute (moins d'1 ou 2h avant l'heure du rdv), vous n'allez pas pouvoir compter sur cette solution ! Attendre qu'un appel arrive serait prendre le risque que le trou reste vide et que votre client soit mécontent.



Avec l'agenda que j'utilise, j'ai la possibilité de rajouter une petite flèche dans les rendez-vous. Cette flèche me permet de savoir que ces personnes-là ont demandé à être avancées si une place se libérait. Il faut prendre leurs disponibilités sur les jours qui précèdent, cela est très utile. Pas la peine de rappeler Monsieur X qui n'est dispo que le vendredi précédent si l'annulation est un jeudi matin !



On voit sur l'image ci-dessous qu'en cas d'annulation j'ai 4 personnes à avancer ! Et si je clique sur le rendez-vous de Mme Pegon, je sais de suite qu'elle est dispo la semaine précédente uniquement le matin. C'est super utile.

De même, je sais que beaucoup d'entre vous ne prennent pas la peine de demander les dates de naissance. Moi je le fais systématiquement car ainsi mon agenda m'indique l'âge des personnes. Cela me permet de voir d'un coup d'œil qui est à la retraite et qui a donc le plus de chance d'être disponible pour les annulations en pleine journée si je n'ai personne à avancer. Par exemple Mme Morisot qui a 71 ans de mercredi ou Mr Aumant de vendredi matin.

## 8. Et si l'agenda est plein de trous ?

Vous avez eu plusieurs annulations ou reports pour le lendemain et vous avez une belle journée gruyère devant vous et il est déjà 16h (moi je finis à 17h donc à 16h, il ne me reste plus qu'une heure pour arranger la situation !). Vous vivez le pire cauchemar!

Pas de panique ! Il existe plusieurs solutions :

- soit vous bougez certaines personnes pour les regrouper dans la journée et faire un bloc si c'est possible,
- soit vous reportez les gens de 24 ou 48h en les regroupant sur certaines demies-journées déjà commencées.

Mon excuse quand j'appelle dans ce cas là est souvent "*Monsieur Y a un empêchement de dernière minute et il est obligé de fermer le cabinet demain matin, mais il pourra vous voir à 14h avant le premier patient. Est-ce que c'est possible pour vous ?*". On évite de lui dire bien entendu qu'il est tout seul avec son rdv le lendemain matin et que Monsieur Y ne va pas venir juste pour ses beaux yeux ;-) !

- soit vous avancez des gens qui vous semblent un peu éparpillés sur le reste de la semaine, ça vous permet de les regrouper au passage
- soit vous prenez des gens sur votre liste d'attente
- soit vous avancez ceux qu'ils l'ont demandé !

Et si vous n'avez pas réussi à combler un trou ? Et bien vous envoyez un message à votre client pour le prévenir que vous avez tenté d'appeler plusieurs personnes mais que ça reste vide, que vous avez laissé des messages et que si quelqu'un rappelle à temps, vous lui donnerez la place. En général, moi je finis mon message en disant que j'espère qu'il a des choses à faire si ça reste vide ? de l'administratif ou des semelles à préparer (pour ma podologue).

**J'espère que toutes ces astuces vous ont aideront à mieux travailler si vous ne les connaissiez pas encore. N'hésitez pas à me donner votre avis dans les commentaires en bas de l'article.**



## A propos de Se Lancer dans la Perm'

**Se Lancer dans la Perm' propose des services pour vous aider à créer votre activité professionnelle rentable d'accueil téléphonique haut de gamme.**

- Lancez-vous avec toutes les cartes en main grâce au [Guide Complet, format e-book](#).
- Devenez une Ninja de la Téléphonie avec la [Formation Tessy en vidéos](#) pour vous guider pas à pas.
- Maîtrisez les Subtilités de l'Agenda avec la [Formation WZ en vidéos](#) pour vous guider pas à pas.

Cliquez sur les liens pour voir le détail des formations.

### Connaitre son client :

- vit-il loin de son cabinet/entreprise ?
- Si vous n'avez pas assez d'appels pour tout remplir :
- préfère-t-il avoir quelques grosses journées pleines sur la semaine
- ou préfère-t-il au contraire des grosses demi-journées sur chaque jour ?
- mange-t-il sur place ou rentre-t-il chez lui ?
- est-il prêt à venir pour juste un ou deux rdvs ou faut-il éviter ?
- accepte-t-il les urgences du jour ?
- si annulation du 1<sup>er</sup> rdv du lendemain matin : préfère-t-il qu'on le bouche ou faire la grasse mat ;-)

### Connaitre le flux d'appels :

- pour pouvoir anticiper le remplissage et grouper au mieux les rdvs
- pour savoir combien garder de créneaux d'urgence par jour ou semaine
- pour savoir jusqu'où étaler les rdvs (sur la semaine, 15 jours, 3 semaines...)

### Gérer annulation, trou ou désistement :

- essayer d'avoir toujours des gens à rappeler en notant les personnes qui souhaitent être avancées avec leurs dispos pour + de facilité
- avoir une liste d'attente avec ceux qui n'ont pas pris de rdvs mais qui aimeraient être rappelés si place libérée
- prendre les dates de naissance pour connaître l'âge et repérer les retraités de suite (ce sont les + dispos)
- essayer d'inciter les gens à prendre le trou en le proposant à chaque nouvel appel et en donnant une grande attente avant la prochaine dispo
- si rien de tout ça ne fonctionne : rappeler des personnes pour pouvoir faire des blocs et boucher les trous

### Gérer les urgences :

- anticiper sur le nombre de créneaux d'urgences nécessaires pour chaque cabinet et chaque jour
- savoir si le client est ok pour rajouter une urgence en plus si c'est complet, si ça vaut le coup de lui envoyer un message ou pas
- savoir déceler la vraie urgence (une douleur qui est là depuis 15 jours en ostéo, ce n'est plus de l'urgence ; -) !)

## Comment bien remplir un agenda ?

### Faire des blocs :

- éviter de créer des gouffres sur une journée proche
- regrouper au max dès la pose des rdvs par demi-journées ou journée en fonction des envies de son client
- boucher les trous avec des personnes à avancer, la liste d'attente ou en décalant certains patients
- prendre l'initiative de regrouper les personnes s'il y a eu moins d'appels que prévu

### S'adapter à chaque cabinet :

- pour être capable de gérer des flux d'appels différents
- pour prendre les bonnes décisions de remplissage
- pour respecter les consignes de chacun des clients

### Gérer les heures de rdvs :

- faire très attention à qui on donne les créneaux du soir qui sont très précieux
- Quand on comment une demi-journée :
- savoir si on met au milieu de la demi-journée pour faire un bloc matin ou aprèm
- ou si on colle à la pause repas car le client reste là pour déjeuner