



ANNEXE B : PRESTATIONS D'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

Plage horaire :

- Du lundi au samedi de 08h00 à 20h00

Effectif :

Merci d'aborder le sujet en deux options :

Option 1 : 1 chef hôte(sse) et 5 hôte(sses) réparties comme ci-dessous :

- o 1 seul hôte(sse) au niveau de l'accueil générale du Centre Audiens Care
- o 4 hôte(sses) situé à chaque étage au secrétariat des différentes spécialités

Option 2 : 1 chef hôte(sse) et 3 hôtes(sses) au RDC

- o 2 hôtes(sses) sur la plage horaire de 07h00 à 08h00
- o 1 seul(e) hôte(sse) sur la plage horaire 20h00 à 23h00

Prestation d'accueil physique – début de la prestation 15 novembre 2019.

A compter de cette date, le Titulaire du marché assurera notamment les missions suivantes, à :

- Accueil et orientation des visiteurs et des VIP ;
- Prise de rendez-vous médicaux ;
- Suivi et enregistrement des communications ;
- Suivi des demandes patients et orientation vers les praticiens et inversement ;
- Prévenance des personnes visitées ;
- Réservation de taxis ;
- Réception et départ des plis, colis, navettes ;
- Utilisation d'une main courante électronique (fournie par le Titulaire du marché) ;
- Travail en concertation avec le prestataire de sécurité ;
- Diffusion des abonnements papiers ;
- Etablissement de tableaux de suivi (statistiques téléphoniques, plis reçus ou envoyés...) ;
- Délivrance de code wifi ;
- Service de conciergerie et de voiturier ;

- Gestion de la musique du hall d'accueil ;
- Bonne tenue du hall d'accueil (documentation, propreté, ...) ;
- Gestion des plannings des salles de réunion et des espaces communs.

Pour répondre aux besoins d'AUDIENS Care, le Titulaire du marché devra disposer, pour l'exécution du présent marché, d'un personnel ayant les profils, compétences et qualités suivantes :

- Dynamique, convivial et réactif ;
- Souriant, poli et rigoureux ;
- Maîtrise du français (lu, parlé et écrit) ;
- Notion d'anglais pour les hôtes(ses), dont 1 bilingue ;
- Tenue soignée (uniformes proposés par le Titulaire du marché) ;
- Excellente élocution ;
- Goût du contact et des relations humaines ;
- Ponctuels ;
- Rapidité et précision ;
- Avoir une expérience professionnelle acquise avec une ancienneté confirmée dans la fonction ;
- Présenter des qualités morales irréprochables ;
- Avoir un sens développé de la relation avec le Public et des notions de « SERVICE CLIENT » ;
- Maîtriser l'informatique et notamment les outils du Pack Office ... ;
- Avoir le sens de l'organisation et de l'ordonnancement ;
- Avoir le sens développé de l'initiative ;
- S'adapter aux diverses situations.

Prestation d'accueil téléphonique – début de la prestation le 07 octobre 2019.

A compter de cette date, le Titulaire du marché assurera les missions suivantes :

- Ouverture et fermeture du standard ;
- Gestion des appels téléphoniques en assurant une qualité de service et un taux de décroché de 90% ;
- Filtrage des appels ;
 - Renseignements des clients, patients, prospects et professionnels de santé ;
 - Emission d'appels vers l'extérieur.

Pour la réalisation des missions susvisées, le Titulaire du marché devra répondre aux exigences suivantes :

- Renseigner l'interlocuteur avec précision tout en respectant l'éthique de la profession, et notamment le secret médical ;
- Utiliser un langage normalisé, adéquat et poli ;
- Vouer toute l'attention à l'interlocuteur ;
- Eviter une attente trop longue à l'interlocuteur ;
- Remonter les informations relatives à la gestion des appels, sans déperdition d'information ;
- Faire preuve de maturité (capacité à réagir face aux situations d'interlocuteurs divers).

Pour répondre aux besoins d'AUDIENS Care, le Titulaire du marché devra disposer, pour l'exécution du présent marché, d'un personnel ayant les compétences et les qualités personnelles suivantes :

- Avoir le goût développé de l'accueil téléphonique ;
- Avoir une expérience professionnelle acquise avec une ancienneté confirmée dans la fonction ;
- Avoir un sens développé de la relation avec le Public et des notions de « SERVICE CLIENT » ;
- Faire preuve de rapidité et précision ;
- Présenter des qualités morales irréprochables ;
- Avoir le sens de l'organisation et de l'ordonnancement ;
- Avoir le sens développé de l'initiative ;
- S'adapter aux diverses situations ;
- Maîtriser l'informatique et notamment l'outil Pack office....

Prestations supplémentaires : Factotum

Le Factotum prendra en charge l'ensemble de la logistique médicale du site :

- Commande, gestion et distribution de fournitures médicales ;
- Mise à disposition des équipements ;
- Réapprovisionnement des étages en petits matériels médicaux ;
- Supervision du traitement des déchets médicales ;
- Missions diverses tournant autour du patient et des professionnels de santé.

Cette liste n'est pas exhaustive.

Obligations professionnelles

- Le Titulaire du marché s'engage à faire respecter par ses salariés l'ensemble des consignes générales et particulières ainsi que le ou les règlement(s) intérieur(s) en vigueur au sein du Pôle médical Bergère.
- Le titulaire du marché s'engage à mettre en place une visite mensuelle assurée par le chargé de clientèle

Reporting

- Obligation de comptes-rendus d'activité (accueil téléphonique et physique) mensuel et trimestriel ;
- Edition et diffusion de statistiques mensuelles (nombre de visiteurs, nombre de plis...) ;
- Edition et diffusion de statistiques téléphoniques.

Prestations complémentaires (sur demande)

- Demande d'un(e) hôte(sse) supplémentaire jusqu'à 23h
- Demande d'un(e) hôte(sse) en événementiel - en option

Pénalités – en € TTC

Critère des pénalités	Montant des pénalités
Non-respect du remplacement des hôte(sse)s sur absence imprévue sous 1 heure	200 €
Non-respect des procédures / consignes / règlement interne	100 €
Défaut de tenue correcte/spécifique du personnel	100 €
Non-respect du délai de remplacement sur absence prévue	100 €
Non visite du chargé de clientèle	100 €
Non-respect de remise du reporting	100 €
Non-respect de la confidentialité	Rupture du contrat