

En pratique : mise en place d'un outil de prise de rendez-vous en ligne



Régulièrement, la CMV News vous propose l'interview d'un praticien pour vous aider à développer votre activité à travers des conseils pratiques. Ce mois-ci, le Dr. Emeric Lemarignier (Liège 2007) nous parle de la mise en place d'un système de prise de rendez-vous en ligne.

CMV News : quel a été le parcours qui vous a amené à participer à la mise en place de cet outil de prise de rendez-vous en ligne ?

Dr Emeric Lemarignier : Diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Liège en 2007, j'ai d'abord exercé dans de nombreuses structures pendant deux ans. J'ai pu constater un manque d'optimisation dans certains établissements. Après une première expérience au sein d'un regroupement de structures vétérinaires, j'ai ensuite fondé, en Mai 2014, Argos qui regroupe des établissements vétérinaires sur la région bordelaise. J'ai eu envie de développer des outils modernes au sein de ces structures.

CMV News : comment est née cette volonté de proposer aux clients une prise de rendez-vous en ligne ?

Dr Emeric Lemarignier : au sein d'Argos, il est surtout question de bonnes pratiques de gestion et de développement d'entreprise. En observant d'autres professions, j'ai constaté que la prise de rendez-vous en ligne était de plus en plus présente dans d'autres secteurs d'activité et j'ai pu discuter avec Nicolas Charbonneau qui est l'un des fondateurs de Captain Vet qui propose ce type de services pour les vétérinaires. J'ai donc souhaité mettre en place cet outil pour certains de mes établissements.

CMV News : comment avez-vous mis en place ce service ?

Dr Emeric Lemarignier : j'ai souhaité, dans un premier temps, tester la prise de rendez-vous en ligne sur deux de nos établissements Argos récemment ouverts. Le module est en place depuis 3 à 4 mois. Il a été nécessaire d'expliquer aux équipes en place les intérêts de déléguer partiellement l'emploi du temps et de les rassurer sur le fait qu'il n'y allait pas avoir un raz de marée de rendez-vous au dernier moment. Nous avons d'ailleurs pu paramétrer le fait qu'il ne soit plus possible de prendre de rendez-vous dans les 24 heures précédents un créneau disponible pour éviter les modifications de dernière minute. Une présentation du module et une formation du personnel ont facilité la prise en main de l'outil qui est assez intuitif.

CMV News : Quelles ont été les réactions des clients par rapport à cette possibilité de prendre leur rendez-vous en ligne ?

Dr Emeric Lemarignier : j'ai pu observer deux grands types de réactions. Les habitués qui sont dans un usage quotidien d'Internet et pour qui prendre un rendez-vous en ligne est relativement naturel. D'autres clients sont plus réfractaires et ne seront, pour l'instant, pas utilisateurs de ce type de services. Nous n'avons pas encore mis le service en avant de manière massive puisque nous avons simplement mis des affiches en salle d'attente et mentionné ce service sur des flyers.

CMV News : avec quelques mois de recul, que pensez-vous des résultats obtenus par ce nouveau service ?

Dr Emeric Lemarignier : le test est concluant pour cette première expérience et nous avons chaque jour au moins un rendez-vous pris en ligne. Le bémol provient du fait qu'actuellement le module de prise de rendez-vous n'est pas connecté avec notre logiciel métier (GM Vet). Nous avons fait remonter la demande à Centravet qui est concepteur du logiciel car nous souhaiterions pouvoir utiliser notre module de prise de rendez-vous en ligne sur l'ensemble de nos établissements car nous avons l'impression que cela participe au recrutement de nouveaux clients. En effet, la mise en place de publicités ciblées locales par Captain Vet permet également aux clients qui cherchent un vétérinaire de prendre rendez-vous en trois clics ce qui est précieux pour nos établissements en phase de création.

CMV News : quels conseils donneriez-vous à des confrères qui voudraient suivre votre exemple ?

Dr Emeric Lemarignier : je recommande bien entendu de développer ce type de services adaptés aux nouveaux usages de nos clients. Ils utilisent ce type de services, il faut donc y aller et les vétérinaires doivent sortir un peu de leur zone de confort pour déployer ces nouveaux services qui vont faciliter l'accès des clients à leur vétérinaire.

Dr Emeric Lemarignier
63 Avenue Thiers
33100 BORDEAUX
elemarignier@argos-veterinaire.com

Cet article a été écrit par Campus Management Vétérinaire

REVUE DE PRESSE

DE NOUVEAUX PROFILS DANS LES STRUCTURES VÉTÉRINAIRES

La Semaine Vétérinaire n° 1727 du 7 Juillet 2017

FORMATIONS

CONGRÈS AFVAC – 23 AU 25/11 À NANTES

Nombreuses conférences en management au programme.

CATÉGORIES

- ANIMAUX CONNECTÉS
- GESTION D'ÉQUIPE
- GESTION DE LA CLINIQUE
- IMAGE / RÉPUTATION
- L'OUVRAGE DU MOIS
- LE CHIFFRE DU MOIS
- LE LIEN DU MOIS
- TÉLÉCHARGEMENTS CMV
- VÉTÉRINAIRE CONNECTÉ



Campus
de Management
vétérinaire



A lire @LaDepecheVeto n°1737 : réussir le déménagement de votre clinique #vétérinaire ow.ly/zHR30gnOrK #ManagementVet

Il y a 5 jours De MSD Santé Animale FR's Twitter via Hootsuite

PLUS LUS

PLUS RÉCENTS



Check-list pour organiser ses réponses numériques

17 décembre 2015 par Campus

Management Vétérinaire



Informatique : Votre chien connecté

14 octobre 2015 par Campus

Management Vétérinaire



10 règles pour négocier les achats de votre clinique

18 janvier 2017 par Thierry Habran

Archives 2017 2016 2015

Octobre 2017 Septembre 2017



Mentions légales | Tous droits réservés