

Vous hésitez ?

Voici de bonnes raisons pour décider maintenant de travailler avec Adexium:

**Expertise et Souplesse d'un Spécialiste :**

- Des procédures éprouvées par des situations très diverses rencontrées depuis 1987,
  - Une capacité d'adaptation et d'accompagnement à votre situation particulière,
  - Des outils informatiques et des services complets pour répondre à vos besoins.
- > Vous choisissez les options qui vous conviennent le mieux.

**Disponibilité et Qualité à votre service :**

- Un accueil téléphonique actif pendant 62 heures par semaine et en option 24/24 et 7/7,
  - Une Certification Qualiserv et Membre de Produits en Bretagne
  - Partenaire de Adéquat sur la Bretagne
  - Adhérent du SIST, la Chambre Syndicale des Services de Télé-Secrétariat.
- > Vous êtes certain de travailler avec un partenaire fiable et crédible.

**Equipes spécialisées et Compétences permanentes :**

- Organisation en 2 équipes pour un accompagnement de qualité à tout instant,
  - Equipes stables avec une ancienneté moyenne de 5 ans,
  - Formation continue centrée sur le savoir Être et l'Ecoute Active,
  - Accueil en Anglais et en Espagnol.
- > Vous travaillez avec des équipes performantes et compétentes.

**Réduction de vos frais généraux et simplification administrative :**

- Réduction de 20 à 40% des coûts d'un poste interne par l'externalisation,
  - Simplification car pas d'embauche, pas de formation, pas d'imprévu,
  - Pas de charges sociales, pas de taxes, pas de gestion sociale,
  - Facturation à l'appel et sans engagement : vos frais fixes deviennent variables.
  - Pas d'appel = pas de facturation.
- > Vous abaissez vos charges sans mauvaises surprises.

**Solutions éprouvées et Références variées :**

- Des clients multi secteurs : Profession Libérales, PME, Artisans, Grandes Entreprises,
  - Des environnements variés : Services, Production, Commerce,....
  - Chaque situation est particulière et la solution a été mise en place.
- > Vous bénéficiez de solutions qui s'appliquent aussi chez vous.

En externalisant votre accueil téléphonique, vous travaillez plus efficacement !

N'hésitez plus, contactez nous au 02 96 50 81 00  
ou écrivez-nous à [adexium@adexium.com](mailto:adexium@adexium.com)

*" Parlons d'une même voix "*

Avez-vous déjà pensé à confier  
votre Accueil Téléphonique à un spécialiste ?



*" Parlons d'une même voix "*



**Vous êtes exigeant. Vous ne voulez pas être dérangé à chaque appel mais en même temps, vous devez à tout instant rester disponible et à l'écoute de vos patients. Urgence ou Simple prise de rendez-vous ? Comment savoir ?**

**Depuis 1987, Adexium vous apporte la solution dont vous avez besoin : un accueil téléphonique efficace et performant**

**Pour rester disponible pendant vos rendez-vous et ne pas être dérangé :**

- Aucun appel perdu, une vraie voix les accueille
- Prise de messages et d'appels de vos patients, de vos confrères, ...
- Un bon accueil téléphonique est signe de respect: vos patients apprécieront et vous aussi.

**Pour assurer un véritable filtrage de vos appels et choisir de ne pas subir les appels**

- Filtrage puis Transfert d'appels sur un second poste fixe ou votre portable selon vos instructions pour rester en contacts en permanence avec qui vous voulez,
- Filtrage et si vous décidez de ne pas prendre l'appel, Prise de message et vous recevrez tout par écrit pour vous organiser et répondre tranquillement.

**Pour assurer avec tranquillité la gestion de votre agenda**

- Gestion de vos rendez-vous en protégeant vos journées et vos horaires,
- Selon vos instructions (durée, fréquence, préparation,..., déjà venus, jamais venus,...)
- Reconnaissance des urgences et gestion des créneaux avec vous.

**Pour répondre quand vous êtes absent, tout en restant connecté**

- Accueil et prise de rendez-vous pendant vos Congés, Formations, Interventions, Congrès, ...
- Gestion et consultation de vos messages et de votre agenda sur Internet
- Vous restez opérationnels à distance si vous le désirez pendant vos congés ou ceux de votre assistante

**Pour gérer la relation avec vos patients : ils seront écoutés,**

- Renforcer votre image et votre accueil : ils apprécieront
- Rassurer en leur répondant : ils parlent avec quelqu'un
- Les renseigner en cas de besoin : ils seront soulagés

**Pour réduire vos coûts de fonctionnement :**

- Pas d'abonnement, facturation à l'appel seulement, Pas d'appels pas de facturation
- Pas de recrutement, ni de charges sociales

**Pour compléter votre assistante :**

- A l'année, au mois, à la semaine
- 35 heures, temps partiel = Plages horaires trop limitées
- En cas d'occupation : déjà en ligne, en intervention,...
- Congés, formation, maternité, maladie, démission

**Adexium et la Qualité:**



**Comment ça marche en pratique ?**

	Nos Services	Vos Options
<b>Permanence téléphonique</b>	Préparation de votre dossier et mise en place	Nous apprenons à vous connaître - Votre phrase d'accueil - Vos habitudes de travail, vos spécialités, vos outils - Elaboration de vos consignes et instructions - Définition du mode de fonctionnement
	Réception de vos appels	Nous travaillons pour vous 62 h par semaine - Du lundi au vendredi de 8.00 à 19.30 sans interruption et le samedi de 8.00 à 12.30 - Toute l'année sans interruption - Possibilité 24/24 et 7/7.
	Accueil personnalisé et gestion de la relation	Nous travaillons pour vous et nous engageons à - Décrocher sous votre nom - Accueillir avec courtoisie votre correspondant de façon personnalisée - Ecouter activement son besoin pour le renseigner efficacement et valider que nous avons répondu à sa demande - Gérer les vraies et fausses urgences - Conclure et prendre congé avec courtoisie
	Gestion des Urgences	
	Transfert après filtrage	Votre correspondant veut vous parler - Appel sur votre portable, un poste fixe, un autre poste - Filtrage en vous présentant votre correspondant et l'objet de son appel - Transfert si vous acceptez
	En cas de refus, d'occupation d'absence	Nous prenons le message objet de l'appel reçu et vous le transmettons selon vos instructions.
<b>Gestion des messages</b>	Gestion de la Relation	- Ecoute active des besoins avec Réponse et Solution, Reformulation et Validation pour s'assurer de la compréhension et satisfaction de votre correspondant. - Prise de congé avec courtoisie
	Prise de messages reçus et Transmission de vos messages et Gestions de vos e-mails	- Messages entrants : Prise de messages laissés par vos correspondants à votre destination - Messages sortant : Appels vers vos correspondants pour leur transmettre vos messages à leur destination
<b>Gestion des agendas</b>	Restitution de vos Messages et Agendas	Selon vos habitudes de travail : - Par e-mail, SMS, Fax, téléphone Minitel - Sur notre site Internet 24/24 et 7/7 - Avec synchronisation de votre PDA  - Au fil de l'eau, Enfin de journée, - Plusieurs fois par jour, A votre rythme
	Selon vos Instructions	- Intégration de votre agenda type= jours, horaires, absences, ... - Gestion des créneaux d'Urgences - Distinction des Déjà Venus, Jamais Venus, - Application de vos Instructions : bourrer, espacer, ..
<b>Secrétariat</b>	Restitution de votre Agenda	- Selon vos habitudes par e-mail, fax, Internet, avec synchronisation de votre PDA - Surveillance de vos prises de connaissances des modifications de dernière minute
	Tous types de documents	- Devis, Factures, Rapports, Courriers,... - Format Word, Excel, PowerPoint
	Mode d'échange des documents	- Vous nous envoyez : Par fax, e-mail sonores, K7 - Nous vous restituons : Par e-mail prêt à imprimer, Imprimé, - Sauvegarde assurée - Copies, mailings, routage,...