M'Ta Diet

Expert en perte de poids

Protocole Interne M'Ta Diet

1. La tenue professionnelle

Le port de **la blouse est obligatoire** pour chaque membre du réseau M'Ta Diet. Vous trouverez le choix des modèles que l'on propose sur notre plateforme Nou Print.

Que la blouse soit longue ou courte (tunique), le vêtement porté en dessous doit être **simple et de couleur unie.** Cela peut être un pantalon, un pantacourt, une robe, ou une jupe. Dans le cas du pantacourt et de la jupe, la longueur ne doit pas être plus courte qu'**au genou.** Les jeans avec effets délavés ou déchirés sont **à éviter.** La blouse peut-être portée ouverte ou fermée. Dans les deux cas, le vêtement porté en haut du corps doit lui aussi être simple.

Sur la blouse, du côté opposé au logo, doit être mis un **badge à votre nom** que vous trouverez également en vente sur la plateforme Nou Print. Vous devez vous assurer qu'il soit toujours **correctement disposé et bien visible.**

Le visage doit être dégagé. Si vous avez les cheveux longs, vous pouvez les attacher, porter un bandeau, un serre-tête ou des pinces ou simplement les avoir derrière les oreilles et les épaules.

Concernant les chaussures, vous pouvez porter vos chaussures de ville ou bien faire le choix d'avoir une paire de chaussures simples portées uniquement au travail. Si vous choisissez la 2ème option, vous pouvez porter des tennis ou des crocs blanches.

Il est évidemment important de se tenir droit, d'avoir une élocution claire et distincte et de s'exprimer correctement et poliment.

M'Ta Diet
Expert en perte de poids

2. Prendre RDV

La prise de RDV peut se faire par téléphone (appel ou SMS), par mail, ou bien sur place physiquement.

Si c'est un **appel téléphonique,** vous décrochez en citant la localisation de votre centre, votre prénom et une formule de politesse (« Bonjour », « J'écoute », « Que puis-je faire pour vous ? » etc…)

Si la personne vient **physiquement dans votre centre,** vous la saluez en vous présentant « Bonjour, [NOM Prénom] diététicienne / Coach M'Ta Diet, Que puis-je faire pour vous ? »

Si la prise de contact se fait par **mail ou SMS,** n'oubliez pas votre signature avec votre nom, prénom et coordonnées. Il est également possible de commencer le mail en se présentant.Lorsque la prise de contact se fait via un formulaire de contact sur le site : il est crucial d'y répondre le plus vite possible : pour avoir plus de chances de réponses et moins de risque que la personne aille voir ailleurs.

Pour choisir le meilleur créneau horaire, il faut se référer à l'agenda : proposer différents horaires possibles et convenir avec le/la client(e) d'un RDV. Une fois l'horaire choisi, inscrire dans la tranche horaire correspondante sur l'agenda: **le NOM et prénom de la personne, le numéro de téléphone ainsi que la dénomination « R1 BILAN »** dans les différentes colonnes correspondantes. Bloquer 40 min maxi pour un premier bilan.

Il est possible de prendre quelques informations préalables concernant le type de prise en charge (objectif de perte de poids, prise de poids, diabète, suivi pédiatrique, etc…) ou encore l'origine du contact à noter dans la colonne « Notes ».

M'Ta Diet

Expert en perte de poids

Il n'est pas nécessaire d'expliquer la méthode ni le prix au moment de la prise de RDV. D'une part, parce que vous n'aurez pas toujours le temps à ce moment (en pleine consultation) et d'autre part, parce que **le prix varie en fonction de l'objectif** et du pack nécessaire.

A quelqu'un qui « veut juste se renseigner »
sur notre méthode, on propose :

« Un bilan gratuit durant lequel je vous expliquerai notre méthode, nous déterminerons ensemble votre objectif d'après votre historique et l'analyse de votre composition corporelle établie par mon appareil à impédancemétrie. En fonction de cet objectif, je vous indiquerai le prix qui sera le plus économique pour vous. Ce RDV ne vous engage à rien. Quelles sont vos disponibilités ?»

www.mtadiet.fr

M'Ta Diet

Expert en perte de poids

3. Préparer sa consultation

Une fois que le premier RDV est pris :

1. Créer un dossier nommé « FICHIER CLIENT »*
2. Enregistrer dans ce dossier le document « Fiche Patient Type »
3. Créer un dossier au NOM et prénom du client / de la cliente.
4. Copier et coller dans ce dernier dossier la « Fiche Patient Type » et la renommer au NOM Prénom du client / de la cliente.
5. Préremplir cette fiche avec les informations déjà connues.

Envoyer un SMS de rappel la veille du 1er RDV est OBLIGATOIRE**

**Le dossier « FICHIER CLIENT » n'est à créer qu'une seule fois à l'ouverture. Par la suite tous les dossiers aux noms des clients seront créés dans celui-ci.*

***Demander en priorité un numéro de portable. Si la personne ne donne qu'un numéro de fixe, il faudra donc l'appeler la veille ou le matin du RDV pour lui rappeler.*

M'Ta Diet
Expert en perte de poids

4. Le coaching

Le coaching est une étape clé de notre méthode. Elle permet un meilleur suivi et assure une bonne relation client ce qui induit de meilleurs résultats.

Le rôle de **Coach M'Ta Diet est primordial** dans le suivi et s'exprime à chaque phase : du bilan au dernier RDV de maintien (et même après !).

Il s'agit de savoir trouver les bons mots durant chaque RDV pour motiver la personne et s'assurer qu'elle suive bien les conseils pour avoir de bons résultats.

Le coaching commence dès le début du suivi avec **l'appel à 3 jours** qui a lieu à J+3 après le bilan (R1). **La date et l'horaire** de cet appel sont convenus à la fin du bilan au moment où est fixé le RDV suivant (R2S1).

Il est par la suite **OBLIGATOIRE d'envoyer 1 SMS chaque semaine** en phase de suivi et de pérennisation puis 1 SMS à 2 semaines entre 2 RDV de maintien. Ce SMS doit **obligatoirement recevoir une réponse** dans la journée sinon, un appel est passé pour s'assurer que le suivi se passe bien et que la motivation est toujours bien présente.

Lorsque le manque de motivation ou un découragement se fait ressentir clairement, que ce soit lors d'un RDV ou dans la réponse au SMS, **il est obligatoire d'APPELER** la personne.

M'Ta Diet

Expert en perte de poids

Enfin, **1 SMS** (ou 1 appel à défaut de numéro de portable) doit obligatoirement être envoyé **pour rappeler** :

- Un **BILAN**,
- Un **SG/PG ou MG**,
- Un **RDV** qui a été **pris depuis longtemps** (reprise d'un suivi après interruption par exemple),
- Une **réouverture de centre** après une fermeture prolongée (vacances par exemple).
- Le répertoire client doit être relancé **1 fois chaque trimestre** afin d'appeler :
- Les **bilans gratuits** qui n'avaient pas pris de séances,
- Les **interruptions de suivis** (à qui il reste des séances* ou non)
- Les **Maintiens** qui ont terminé la totalité de leurs séances (ou pas) pour prendre des nouvelles.

En effet, prendre des nouvelles des anciens clients leur montre que l'on se soucie de leur devenir et du maintien de leurs résultats. C'est également l'occasion de leur proposer une petite visite de contrôle s'ils en ressentent le besoin. Cette étape profitera à la propagation d'un BAO positif.

**Lors de la relance d'un(e) client(e) à qui il reste des séances, il ne faut pas hésiter à lui rappeler son solde de séances.*