
Questionnaire téléconsultation

Il est important de poser des questions lors d'une téléconsultation. Dans la pratique, nous avons souvent tendance à poser des questions fermées. En posant des questions ouvertes, nous obtenons beaucoup d'informations utiles pour pouvoir donner de bons conseils.

Poser des questions

Les questions ouvertes sont des questions auxquelles on ne peut pas répondre par "oui" ou par "non", elles invitent l'autre à esquisser le contexte ainsi qu'une réponse. Un exemple est donné ci-dessous:

Question fermée : "Voyez-vous toujours bien avec vos lentilles ?

En pratique, la réponse est souvent "oui" ou "non".

Cette question peut également être posée différemment, par exemple en posant une question ouverte sur la vision.

Tels que: "Comment est votre vision dans les différentes activités de la journée ?"

Le consommateur peut désormais donner une réponse en fonction du contexte.

Si un consommateur donne des réponses courtes, ne vous découragez pas et demandez-lui s'il peut expliquer sa réponse.

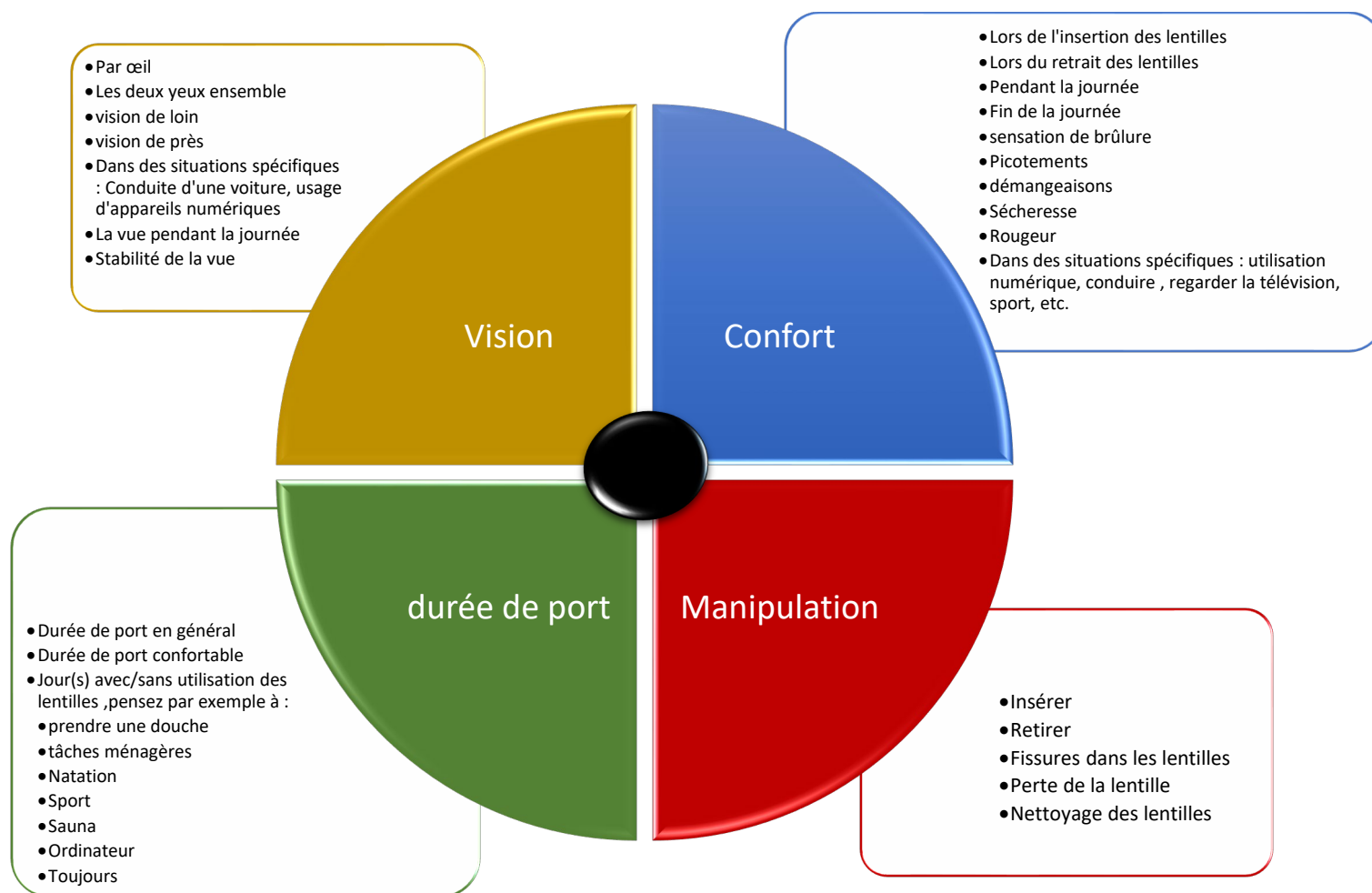
Conseils

La communication par téléconsultation est différente de celle qui a lieu en présence d'un consommateur dans le magasin. Pour donner au consommateur le sentiment que vous êtes un spécialiste, nous vous proposons certain nombre de conseils que vous pouvez prendre en considération:

- Essayez de garder cela personnel
- Faites attention à la langue, parlez au consommateur comme vous le feriez dans le magasin. Utilisez-vous "vous" ou "tu"?
- Si le client peut vous voir, habillez-vous comme vous le feriez dans le magasin.
- Fournir un bon éclairage / être clairement visible
- Prenez le temps de parler d'autre chose que des lentilles, montrez de l'intérêt

Sujets abordés lors d'une téléconsultation

Lors de la téléconsultation, vous souhaitez recevoir suffisamment d'informations pour pouvoir donner un conseil bien réfléchi .
Nous avons indiqué ci-dessous, par catégorie de sujets, sur lesquels les conseils peuvent être basés. Dans la pratique, vous remarquerez que lorsque vous posez des questions ouvertes, plusieurs sujets peuvent faire partie d'une même offre de réponse.



Autres questions

Il peut y avoir des facteurs dans l'environnement, ou dans la perception du client, qui influencent l'utilisation des lentilles de contact. Nous vous suggérons de réfléchir aux questions qui pourraient être posées en plus des sujets ci-dessus.

Voici quelques exemples:

- Souhaitez-vous plus d'informations sur le COVID-19 et le port de lentilles de contact?
- Savez-vous clairement quand les lentilles ne doivent pas être portées?
- À votre avis, existe-t-il d'autres options pour améliorer votre vision ou le confort des lentilles qui n'ont pas encore été mentionnés / discutés?
- Avez-vous d'autres questions?
- Avez-vous besoin des informations supplémentaires concernant votre santé qui pourraient affecter votre vision ou vos yeux
- Comment s'est déroulée la consultation numérique? La téléconsultation a répondu à vos attentes?

La suite

Maintenant que vous avez recueilli suffisamment d'informations sur la satisfaction des consommateurs à l'égard des lentilles de contact, il est temps de déterminer les conseils et le suivi à donner. Vous pouvez prendre quelques points comme guide, par exemple:

- Donner des conseils au consommateur et justifier ces conseils
- Convenez clairement avec le consommateur des mesures de suivi attendues de votre part et/ou de celle du client.
- Convenir du moment où il faut recontacter le client
- Notez clairement dans le système ce qui a été discuté (l'uniformité avec vos collègues est recommandée)
- Gardez la carte de visite à jour pour ne pas décevoir un client

Vous avez des questions? Veuillez contacter notre service clientèle (tél.: 0183-406080) ou votre responsable du développement commercial chez CooperVision.