

Service clientèle

CMBO 1 a - b
04-05 septembre 2018
Céline Coulet OSM

Atelier

- **Commission paritaire de confiance CPC**

AMÉNAGEMENT DE L'ESPACE D'ACCUEIL CLIENTÈLE

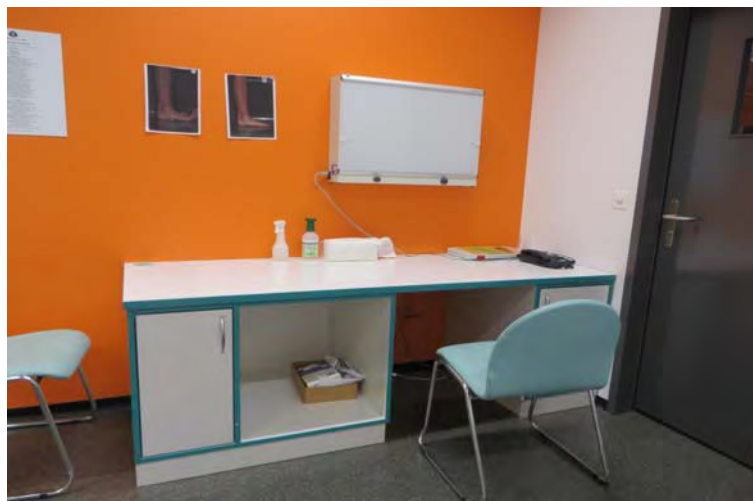
- Entrée accessible aux personnes handicapées
- Accueil
- Cabine de prise de mesures
- Mobilier
- Espace pour les enfants



cabine de prise de mesures



cabine de prise de mesures



cabine de prise de mesures



Accueil, bureau de réception



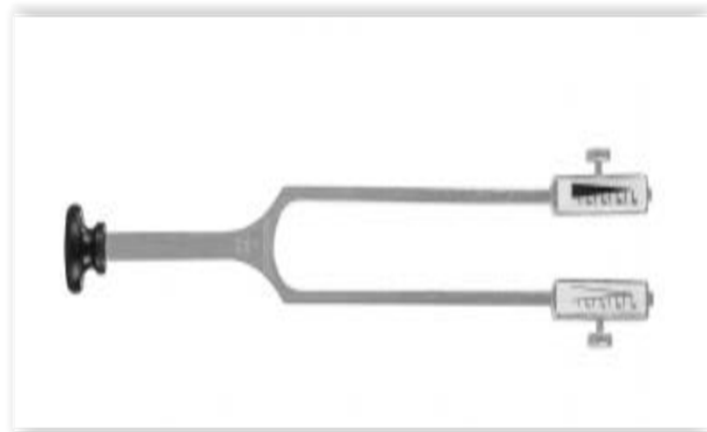
cabine de prise de mesures



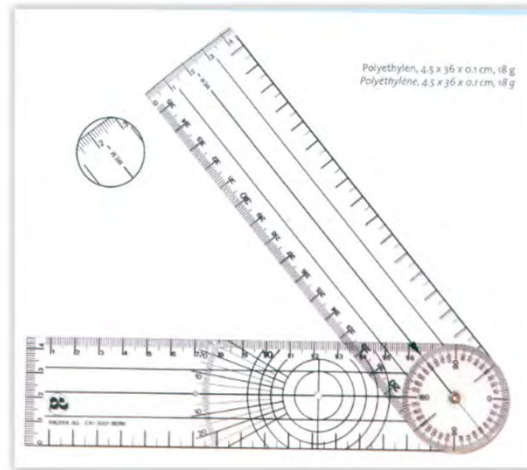
cabine de prise de mesures

**DE quel Matériel doit- on
disposer pour la cabine
de prise de mesures ?**

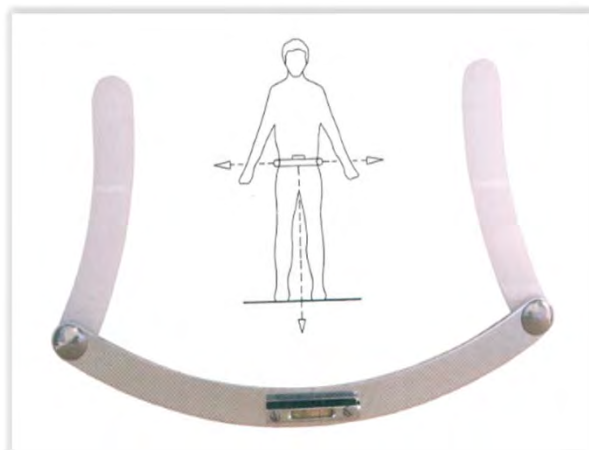
quels Instruments d'examen utilisez-vous ?



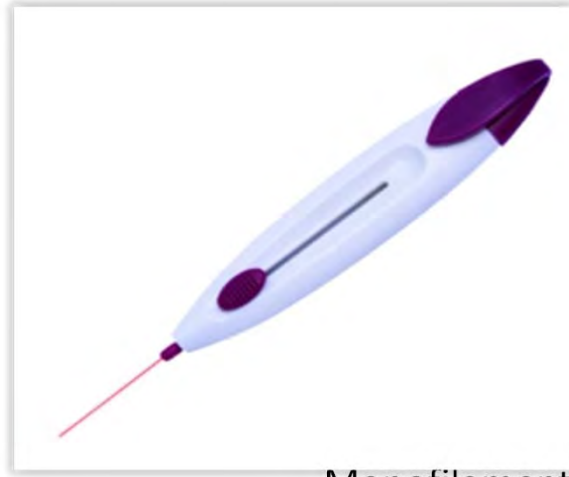
Diapason



Goniomètre



Niveau pelvien de Teufel



Monofilament

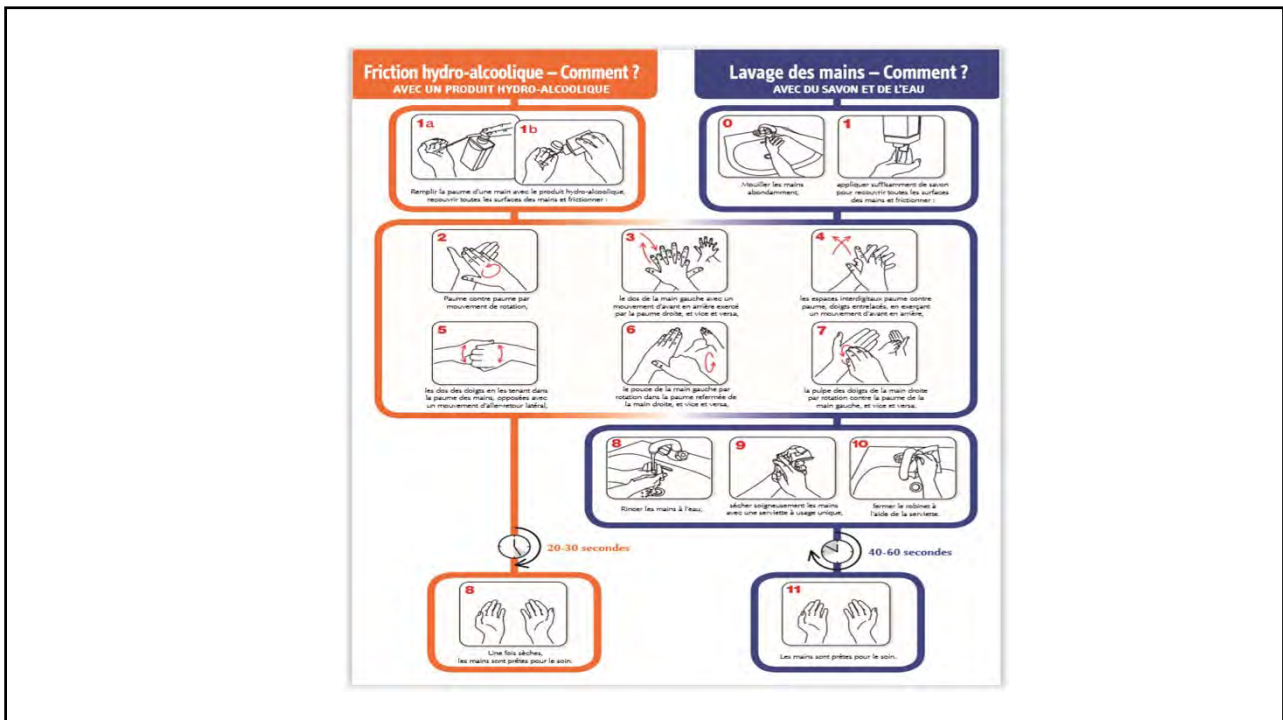
Infections

- **Maladies infectieuses**
- **Infections localisées**
 - **Protections**

Hygiène

**Mesures de protection contre
les micro-organismes que sont
les germes**

**Quelles mesures
préventives devez-
vous prendre contre
les infections ?**



Hygiène personnelle

- Notre apparence générale saute aux yeux !
- Vêtements de travail propres et repassés
 - Chaussures impeccables
 - Mains propres



Désinfectant avec support mural



Lingettes désinfectantes pour surfaces

Contacts humains



**Lorsqu'un client entre dans votre commerce,
vous jouez le rôle d'hôte disponible et
serviable :**

Le client est roi !

20 règles à succès

Le Respect **la patience**
L'Amabilité **la politesse**
L'Attention **l'écoute**
Le Bien-être

Communication avec les clients

Check-list prises de RDv : téléphonique par mail

- **Etes-vous déjà client chez nous ?**
- **Quel est votre nom ?**
- **Quel est votre prénom ?**
- **Quel est votre nr de téléphone ?**
- **Qui est votre médecin traitant ?**

- **Qu'est-ce qu'il a écrit sur l'ordonnance ?**
- **Proposer 2 rdv à choix, préciser la durée.**
- **Expliquer où se parquer, moyens de transports.**
- **Remerciements anticipés pour la réponse (mail).**

Jeu de rôle

Accepter les réclamations

- **Ecoutez**
- **Prenez part aux soucis de votre client**
- **Clarifiez l'incident**
- **Prenez des mesures précises**
- **Transformez la réclamation en chance**

Jeu de rôle

Echanges professionnels

Quelles informations doit figurer sur l'ordonnance ?

- Nom et adresse du médecin
- Date de remise de l'ordonnance
- Nom, prénom et date de naissance de son patient
- Diagnostique
- Moyen auxiliaire demandé
- Timbre et signature du médecin

Communication

- Avec les médecins
- Avec les physiothérapeutes
- Avec les podologues

Check-list d'un dossier Exercice pratique

Présentation des check-lists

Prise de mesures

- **Saisie des données personnelles du client**
- **Lire et scanner l'ordonnance**
- **Anamnèse orthopédique**
- **Troubles actuels**
- **Historique des troubles**
- **Anamnèse personnelle, familiale et sociale**

Prise d'empreintes

Avec scanner numérique

Dans mousse 3d

Avec podographe à encre

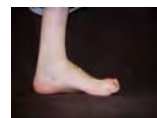
Exercice pratique

Examen physique

Relever le pantalon au-dessus du genou

- **Inspection visuelle**
- **Moyen auxiliaire : utilisation, résultats**
- **Observer les chaussures portées**
- **Examen du pied**
- **Palper**
- **Examen de mobilité**

Photos



photos



photos



photos



- **Demander au client de remettre ses chaussettes**
- **Expliquer au client les solutions fonctionnelles et esthétiques possibles**
- **Montrer des exemples concrets**

- **Formuler un prix avec le tarif**
- **Expliquer la procédure pour la demande de remboursement aux assurances sociales**
- **Renseigner le client sur la suite de la procédure (prochain rdv)**
- **Prendre congé du client**

Rendez-vous de livraison

Check-list

- **Montrer au client ce qui a été fabriqué**
- **Essayer avec le client**
- **Contrôler les effets en dynamique**
- **Filmer et photographier le moyen auxiliaire porté**
- **Donner des instructions sur l'utilisation et l'entretien**
- **Renseigner le client sur la suite de la procédure**

- **Durée de garantie**
- **Mode de paiement**
- **Convenir d'un rendez-vous de contrôle**
- **Informer le client qu'au moindre problème, il doit prendre rdv**
- **Prendre congé du client**

Check-list rdv de contrôle

Check-list

- **Demander au client ses impressions, les effets positifs sur sa vie de tous les jours**
- **Questionner sur les améliorations lors de la marche**
- **Si le client ressent des gênes, lui demander de montrer l'endroit sur le pied**

- **Observer le moyen auxiliaire avec le pied et sans le pied**
- **Procéder à des corrections, améliorations**
- **Contrôler la marche avec chaussures et la position à l'arrêt**
- **Filmer et photographier le moyen auxiliaire porté**

- **Juger l'efficacité du moyen auxiliaire**
- **Expliquer qu'il est important de faire contrôler régulièrement le moyen auxiliaire**
- **Prendre congé du client**

Techniques de prises de mesures

podoscope



Scanner numérique



Analyse dynamique





Prise en charge des Coûts

Prise en charge des coûts par les assurances sociales – Aperçu

	AI					SUVA/AA				AM				AVS				CM							
	Prise en charge	Nombre/an	Franchise	Réparations	Franchise réparations	Prise en charge	Nombre/an	Franchise	Réparations	Franchise réparations	Prise en charge	Nombre/an	Franchise	Réparations	Franchise réparations	Prise en charge	Nombre/an	Franchise	Réparations	Prise en charge	Nombre/an	Franchise	Réparations		
Supports orthopédiques sur mesure	✓	-	-	-	-	Oui	1 ^{er} an = 2 > 2 ^e an = -1	-	✓	-	✓	1 ^{er} an = 2 > 2 ^e an = -1	-	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Modifications orthopédiques de chaussures	✓	1 ^{er} an = 4 > 2 ^e an = 2	-	-	-	✓	2	-	✓	-	✓	2	-	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Chaussures orthopédiques spéciales	✓	2	Adulte: 120.- Enfant: 70.-	✓	70.-	✓	2	à partir de la 3 ^{ème} paire Adulte: 120.-	-	-	✓	2	à partir de la 3 ^{ème} paire 120.-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Chaussures orthopédiques de série	✓	2	Adulte: 120.- Enfant: 70.-	✓	70.-	✓	1 ^{er} an = 2 > 2 ^e an = 1	à partir de la 3 ^{ème} paire Adulte: 120.-	✓	-	✓	2	à partir de la 3 ^{ème} paire 120.-	✓	-	✓	1 tous les 2 ans	25%	-	-	-	-	-	-	-
Chaussures orthopédiques sur mesure	✓	2	Adulte: 120.- Enfant: 70.-	✓	70.-	✓	1 ^{er} an = 2 > 2 ^e an = 1	à partir de la 3 ^{ème} paire Adulte: 120.-	✓	-	✓	1 ^{er} an = 2 > 2 ^e an = 1	à partir de la 3 ^{ème} paire 120.-	✓	-	✓	1 tous les 2 ans	25%	-	-	-	-	-	-	-
Orthèses / Prothèses	✓	1	-	✓	-	✓	1	-	✓	-	✓	1	-	✓	-	✓	-	-	-	✓	1	-	-	-	-

DP: prise en charge par l'AI seulement en complément d'une mesure médicale également financée par l'AI
uniquement en cas de démarche pathologique, nécessite une disposition spéciale

Examen EP

- Supports orthopédiques sur mesures
- Modifications orthopédiques de chaussures
- Chaussures orthopédiques spéciales

Examen MBO

- **Supports orthopédiques sur mesures**
- **Modifications orthopédiques de chaussures**
- **Chaussures orthopédiques spéciales**
- **Chaussures orthopédiques de série**
- **Chaussures orthopédiques sur mesures**
- **Orthèses et prothèses**

Prévention et thérapies complémentaires

- **Gymnastique**
- **Podologie**
- **Stretching**

Strapping



taping



conclusion

Bonne continuation et plein succès



«L'obstination est le chemin de la réussite»

Charlie Chaplin