

PROFIL DE POSTE - VÉTÉRINAIRE

ORIENTATION CLIENT



Résultats visés

Offrir un service client exemplaire

Assiduité & respect des délais

Respect des protocoles établis par la clinique

Partage de ses connaissances

HABILITÉS DE SUPERVISION



Résultats visés

Superviser l'équipe sur le plancher

Soutenir la direction dans l'amélioration continue

Sens de l'organisation

CONNAISSANCES MÉDICALES / GÉNÉRALES



Résultats visés

Connaissances du logiciel Logivet

Mise à jour constante de ses connaissances médicales

Efficacité / Rentabilité

PERFORMANCE ATTENDUE	
RÉSULTATS CIBLES	GESTES CLÉS
ORIENTATION CLIENT	
Offrir un service client exemplaire.	<p>Obtenir une satisfaction client supérieure à 95% :</p> <ul style="list-style-type: none"> Établir une bonne communication avec les clients autant à l'oral qu'à l'écrit , tout en reconnaissant le langage non verbal. Utiliser un langage simple et clair. Anticiper et prendre des mesures qui préviennent les problèmes. Se préoccuper de bien répondre aux besoins de la clientèle. <p>Professionalisme / prévisibilité : Dire ce qu'on va faire et faire ce que l'on a dit.</p> <p>Adaptabilité / tolérance :</p> <ul style="list-style-type: none"> Ne pas juger / critiquer / dénigrer les clients. Offrir des plans de traitements adaptés à chaque client. <p>Gestion des plaintes : Lors d'absence d'une personne ressource dans la clinique.</p>
Assiduité & respect des délais.	<ul style="list-style-type: none"> Respect des horaires de la clinique. Rester à l'heure dans ses rendez-vous. Donner des instructions claires aux réceptionnistes en cas de retard ou délais. Rappeler les clients dans des délais raisonnables.
Respect des protocoles établis par la clinique.	<p>Uniformisation des manières de faire :</p> <ul style="list-style-type: none"> Appliquer les protocoles déjà établis. Au besoin, discuter avec le directeur médical si changement désiré. <p>Uniformisation des recommandations clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> Appliquer les protocoles déjà établis. Au besoin, discuter avec le directeur médical si changement désiré.
Partage de ses connaissances.	Avoir une clientèle bien informée et établir un lien de confiance : Utiliser au maximum le temps alloué pour les rendez-vous afin de partager ses connaissances avec les clients et leur faire part de ses observations.
HABILETÉS DE SUPERVISION	
Superviser l'équipe sur le plancher.	<p>Organisation du travail efficace : Orienter les techniciennes sur le plancher pour s'assurer de la gestion des priorités.</p> <p>Tolérance : Ne pas juger / critiquer / dénigrer nos co-équipiers.</p> <p>Gestion de ses émotions :</p> <ul style="list-style-type: none"> Être un élément calmant lors de périodes de stress ou d'urgence. Savoir rassurer son équipe. Contribuer à maintenir des relations positives entre co-équipiers. Démontrer de l'empathie envers ses co-équipiers. <p>Support au service client : offrir son support physique et émotif lors d'altercations avec des clients.</p>
Soutenir la direction dans l'amélioration continue.	<p>Avoir une équipe à la fine pointe des connaissances actuelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> Partager ses connaissances. Encourager ses co-équipiers à poursuivre leur formation continue. Partager les informations pertinentes, les cours offerts, les conférences, avec ses co-équipiers.
Sens de l'organisation.	Optimiser le fonctionnement de la clinique : Contribuer à l'organisation de la clinique , autant les lieux physiques que le fonctionnement.

PERFORMANCE ATTENDUE	
RÉSULTATS CIBLES	GESTES CLÉS
CONNAISSANCES MÉDICALES / GÉNÉRALES	
Connaissances du logiciel Logivet.	Être autonome pour la gestion des documents liés et la facturation : Utiliser les diverses fonctionnalités de Logivet pour aider à la fluidité du travail.
Mise à jour constante de ses connaissances médicales.	Se garder à la fine pointe des connaissances et de la pratique actuelles de manière proactive.
Efficacité / Rentabilité	Produire des résultats de qualité tout en utilisant le temps et les ressources avec efficacité : Trouver l'équilibre entre offrir un excellent service client, pratiquer une médecine rentable, offrir les meilleurs soins possibles aux patients tout en respectant les budgets des clients, et générer un revenu pour la clinique qui préserve et promeut sa santé financière.

COMPÉTENCES / COMPORTEMENTS OBSERVABLES	
Orientation client	Se préoccuper de bien répondre aux besoins de la clientèle ; mettre constamment l'emphase sur la satisfaction du client.
Résolution de problèmes	Capacité de détecter les problèmes et de proposer des solutions possibles à une situation problématique.
Communication efficace	Capacité de recevoir et de transmettre des idées et des informations directement aux autres ou par l'entremise de divers médias afin de favoriser la compréhension et de créer des relations de confiance. Pour assister sa communication efficace, la personne utilise l'écoute active (écoute et fait ressortir les éléments essentiels du discours et en valide la compréhension), l'empathie et la gestion de soi.
Gestion de soi	Capacité de prendre conscience et de gérer son état émotionnel. Ceci contribue à des relations positives en démontrant le respect, un langage professionnel et une attitude chaleureusement distante.
Sens de l'organisation	Mettre en place les étapes de protocoles menant à une meilleure satisfaction client et patient; prévoir l'agencement des activités et des ressources nécessaires à leur réalisation.
Favoriser l'harmonisation	Promouvoir l'arrimage des objectifs et des priorités des clients avec la mission, les orientations et les valeurs de l'organisation.
Efficacité	Produire des résultats de qualité tout en utilisant le temps et les ressources matérielles, humaines et informationnelles avec efficacité.
Résoudre les conflits	Concilier les mécontentements, rechercher et proposer des solutions pertinentes qui soient acceptables par les personnes concernées et par la direction.