

<https://ressources.anap.fr/imagerie/publication/1552-fiche-reflexe-qualite-bureau-des-rdv-repondre-au-telephone>

Exemple issus d'ES et d'ESMS

## Fiche réflexe qualité bureau des RDV : répondre au téléphone

---

**Ce document apporte des exemples de fiches réflexes concernant les différentes activités du secrétariat.**

Ce document vous aidera à avoir une réponse immédiate et adaptée lors du contact avec le patient. Son objectif ? Favoriser une bonne expérience patient et un échange optimisé en temps et qualité pour le secrétariat lors du premier contact et lors de la prise de rendez-vous.

**Date de parution : 31/08/2022**

Télécharger la production