

VISIO CLIENT

Ce PDF est interactif !

L'essentiel en 1 page

Pour aller plus loin

En résumé

La prise de RDV

La préparation

L'entretien

Vue client

La prise de rendez-vous

- 

Agenda

Je clique sur « **Visioconférence** » lors de la création du RDV dans Mysys
- Quand le RDV Visio est validé, je retrouve dans mon agenda le détail du RDV avec le lien Teams
- Je suis notifié par e-mail de la prise de RDV en Visio.
- Le client est notifié immédiatement via un e-mail de la prise de RDV avec le lien actif Visio
- J-1 du RDV**, le client reçoit un SMS de rappel sans lien Teams

La préparation de l'entretien

- Je **prépare** mon RDV et m'installe dans un **bureau adapté, calme & clean**
- J'ouvre les **supports de présentation utiles** et **ferme** les applications et les documents non nécessaires pour l'entretien client
- 

Je clique sur le lien « Rejoindre la réunion Teams » à partir de mon agenda Mysys
- 

J'active ma **caméra**, sélectionne en **arrière-plan** mon fond d'écran CEGEE et active le **micro** de mon casque
- Je clique sur « **Rejoindre Maintenant** » pour accéder à mon entretien avec Teams



➔ « Périphériques » me permet de modifier les paramètres audio/vidéo si besoin

Bonne pratique

Je rejoins quelques minutes en avance la réunion pour ne pas faire attendre mon client dans la « salle d'attente »

L'entretien



- Je fais entrer le client qui **patiente en salle d'attente**
- 

Lors du partage de document, j'active la **vue client** sur le portail MySys et ne diffuse pas des données sensibles ou des documents à usage interne

Après l'entretien en visioconférence j'enregistre mon **CRE** en sélectionnant le **média correspondant**

VISIO CLIENT

En résumé

La prise de RDV

La préparation

L'entretien

Vue client

Je crée le RDV dans mon agenda MySys

Le process de prise de RDV sur Mysys ne change pas, je sélectionne le média Visioconférence.

Ce qui change : un e-mail contenant le lien Teams est automatiquement envoyé au client lorsque le RDV Visio est validé.

Le client crée le RDV depuis Dei ou Banxo



Le process de prise de RDV sur DEI ou Banxo ne change pas, le client suit le parcours existant.

Ce qui change : la confirmation du RDV Visio déclenche une notification par mail :

- Vers le client avec le rappel de la date et de l'heure du RDV et le lien de connexion Teams
- Vers le conseiller pour l'informer de la prise de RDV et le lien actif Visio apparaît directement dans son agenda.



Et en Bonus, le client recevra un SMS de rappel à J-1 du RDV

Le jour du RDV, je retrouve le lien Teams en consultant mon RDV dans l'agenda Mysys

Bon à savoir - côté client : intégration dans l'email transmis au client d'un [lien de redirection vers la page d'accompagnement de préparation et de connexion à la visioconférence](#)

N'hésitez pas à en parler avec votre client pour que lui aussi prépare son RDV !!



VISIO CLIENT

En résumé

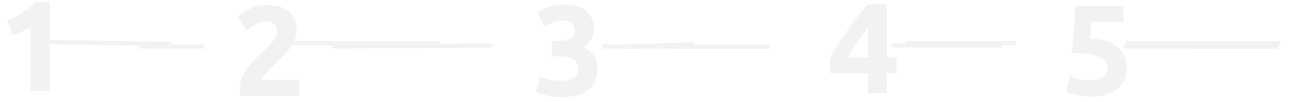
La prise de RDV

La préparation

L'entretien

Vue client

LA PREPARATION DU RDV



Je **prépare** mon RDV et m'installe dans un **bureau adapté, calme & clean**

J'ouvre les **supports de présentation utiles** et **ferme** les applications et les documents non nécessaires pour l'entretien client

Je clique sur le lien « Rejoindre la réunion Teams » à partir de mon agenda Mysys

A screenshot of a web form titled 'Informations Rendez-vous'. It contains several radio button options: 'Contact*' (selected), 'Entrant', 'Sortant', 'Media*', 'Face à face', 'Téléphone', and 'Visioconférence'. At the bottom, there is a 'Lien Visio' section with a button labeled 'Rejoindre la réunion Teams' which is highlighted with a red rectangle.

J'active ma **caméra**, sélectionne en **arrière-plan** mon fond d'écran CEGEE et active le **micro** de mon casque

➔ « Périphériques » me permet de modifier les paramètres audio/vidéo si besoin

Je clique sur « **Rejoindre Maintenant** » pour accéder à mon entretien avec Teams

ET POUR UN RDV VISIO REUSSI

Je vérifie le **bon fonctionnement** de ma **caméra** et du **casque**,

Je choisis un **fonds d'écran** au logo de la **CEGEE**,

Je ne laisse **aucun élément personnel** à la **vue du client**,

J'ouvre les éléments de présentation utiles afin qu'ils s'affichent dans les propositions de partage de fenêtre

Je ferme les applications et les **documents non nécessaires** pour l'entretien client

Je me prépare mon entretien comme pour un RDV en face à face.

Bon à savoir

Une phrase d'alerte a été intégrée dans le mail transmis au client afin de le sensibiliser sur les risques encourus en cas d'usage de votre image :

Il est strictement interdit de filmer, enregistrer ou photographier l'entretien avec votre conseiller à son insu. Nous vous rappelons que le fait de photographier, filmer ou publier l'image d'une personne sans son accord peut engager votre responsabilité civile (dommages et intérêts) et pénale (jusqu'à un an d'emprisonnement et 45 000€ d'amende).



VISIO CLIENT

En résumé

La prise de RDV

La préparation

L'entretien

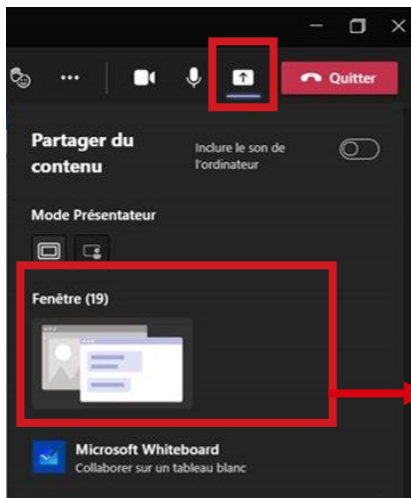
Vue client

L'entretien : au début de chaque RDV Visio, je vérifie l'identité de mon interlocuteur

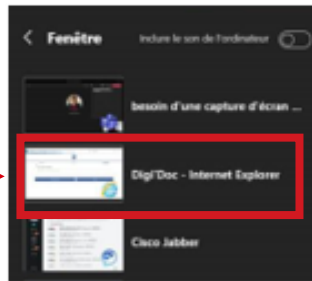
En raison du risque de divulgation à tort de données à caractère personnel, assurez-vous de l'identité du client :

- En proposant au client d'activer sa caméra
- Et si le client refuse, demandez-lui au début du RDV, de confirmer sa date de naissance / numéro de téléphone et adresse.

Je souhaite partager un document



Au moment de partager mon écran, je clique sur l'option  **partage**, puis je sélectionne la **fenêtre d'application** que je souhaite partager avec mon client.



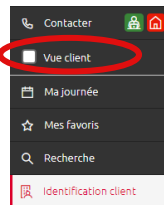
Le partage masque automatiquement toute activité en arrière-plan (mail, message Teams ou Skype, ...). Les notifications ne seront pas affichées.

Mais je ne partage pas tout ...



Ce que je peux partager

- La synthèse client « **vue client** »
- Les documents contractuels le concernant
- Les documents à usage commercial
- Les fiches produits
- QCF/QR, QFD, LEA
- Les pages internet et les simulateurs disponibles sur le site internet CEGEE



Ce que je ne peux pas partager

- La synthèse client « **vue conseiller** »
- Les OAV (Outils d'Aide à la Vente)
- Les fiches mémos conseiller
- Les kits de formation
- Les heures du jeudi
- Les briefs hebdo
- Les notes d'information
- Les portefeuilles modèles, ...

Bonnes pratiques

- **Attention : lors du partage de fenêtre, le client visualise uniquement la fenêtre partagée. Si sur mon PC je change d'application ou de fenêtre, le client ne la verra pas sans action de ma part. Si je souhaite partager une nouvelle application ou un document, je dois la (le) sélectionner en recommençant le partage de fenêtre.**
- J'utilise le tableau blanc « **Whiteboard** » pour renforcer la compréhension du client et son adhésion à la proposition

VISIO CLIENT

En résumé

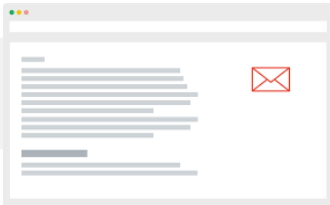
La prise de RDV

La préparation

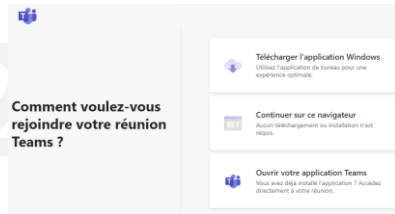
L'entretien

Vue client

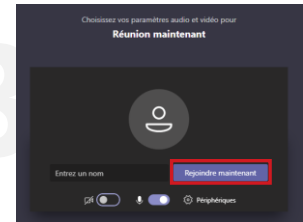
Mon client se connecte avec un PC



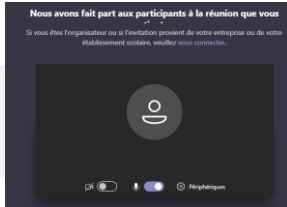
Le client reçoit un mail contenant
Rejoindre la réunion Microsoft Teams en pied de mail.



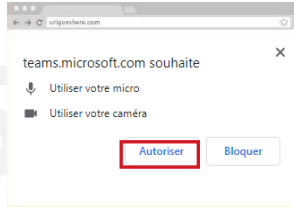
Le client utilise son **navigateur web**
pour accéder à la réunion en ligne.



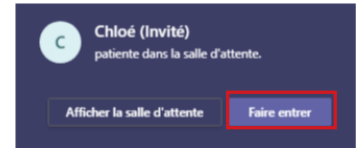
Après avoir saisi son nom,
le client clique sur **Rejoindre maintenant**.



Le client patiente dans la
salle d'attente.

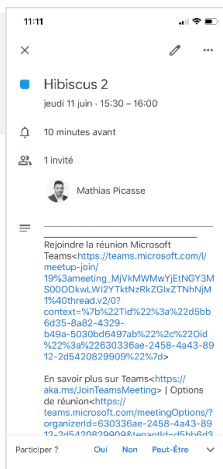


Le client autorise l'accès à la
caméra et au microphone.

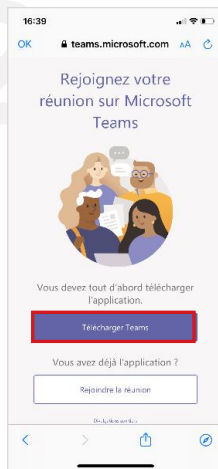


Le conseiller autorise l'accès à
la réunion pour le client.

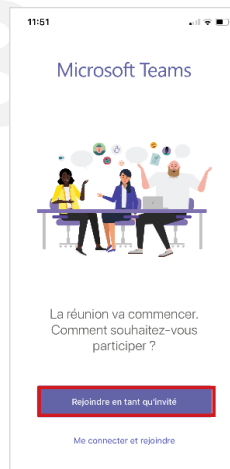
Mon client se connecte avec un smartphone / tablette



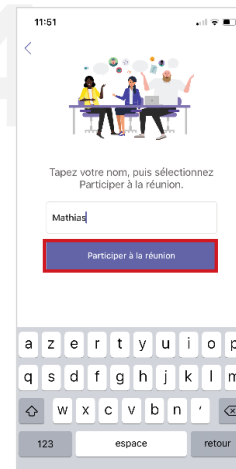
Le client reçoit un mail contenant
Rejoindre la réunion Microsoft Teams en pied de mail.



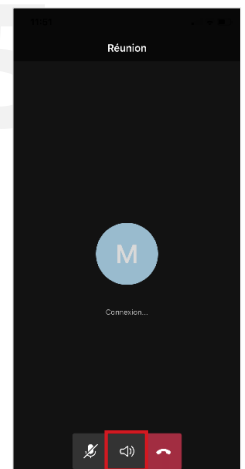
Le client clique sur
« **Télécharger Teams** ».
L'application est gratuite.



Une fois l'application
installée, le client clique
sur **Rejoindre en tant qu'invité** une fois sur cet
écran.



Le client saisit son nom,
il sera transmis au
conseiller en charge
d'autoriser l'accès à
l'entretien client en
ligne.



Le client peut activer
le haut-parleur en
cliquant sur l'icône.