

# Le guide des plateformes de gestion et prise de rendez-vous en ligne

---

Comment choisir la meilleure plateforme selon vos besoins actuels et futurs ?

**PAR PHILIPPE PAPIILLON**

# Table des matières

## Chapitre 1

Pourquoi utiliser une plateforme de prise de rendez-vous en ligne .....	5
1. Pour gagner du temps.....	5
2. Pour faire évoluer votre entreprise ou clinique .....	8
3. Pour répondre aux besoins et aux attentes des clients .....	10

## Chapitre 2

Comment faire fonctionner une plateforme de prise de rendez-vous en ligne selon vos besoins.....	11
L'essentiel pour les acupuncteurs : voir plusieurs clients en même temps.....	11
Chiropraticiens : profession différente, besoins similaires .....	12
Un scénario pour les coiffeurs .....	12
Qu'en est-il des cliniques multidisciplinaires? .....	12
Rappels SMS bidirectionnels.....	13
Gestion des employés .....	13
Évaluations et commentaires .....	14
Comment inciter vos clients à rédiger et publier des évaluations? .....	14
Reçus d'assurance envoyés par courriel .....	15
Gestion de salles .....	15
Étiquettes clients et liste noire! .....	15
Dossiers clients électroniques .....	16
Liste d'attente intelligente : remplacement automatique des annulations.....	16
Paiements en ligne .....	17
Point de vente .....	17
Simplicité .....	17
Miser sur le service à la clientèle.....	18

# Table des matières

## Chapitre 3

Les problèmes qui peuvent apparaître avec la prise de rendez-vous en ligne et comment les éviter dès le début .....	18
Un nombre plus élevé d'annulations de dernière minute.....	19
Les faux rendez-vous.....	19
Ne pas avoir l'air occupé : la technologie à la rescousse .....	19
Exiger un mot de passe de vos clients : à éviter! .....	19

## Quel avenir pour la réservation en ligne?

En conclusion.....	20
Les prochaines étapes .....	20
Références .....	20
À propos de l'auteur.....	21

La prise de rendez-vous en ligne est devenue indispensable pour toutes les entreprises de services à travers le monde. Actuellement, il existe de nombreuses options disponibles sur le marché et il peut être très difficile de choisir celle qui répondra le mieux à vos besoins spécifiques.

Ce livre est destiné à aider les propriétaires de petites entreprises et de cliniques à mieux comprendre les critères à considérer avant de faire ce choix. C'est une décision très importante, car vos rendez-vous et vos clients sont au cœur de votre entreprise. Une mauvaise décision aujourd'hui pourrait avoir de lourdes conséquences pendant des années! C'est pourquoi il est important de s'informer et d'être certain de choisir la plateforme qui répond le mieux à vos besoins.

### **Pourquoi devriez-vous m'écouter?**

Parce que j'ai appris à la dure, en parlant à de vraies personnes oeuvrant dans différents domaines, et non à l'école, dans les livres, ou en écoutant des intervenants. Et surtout, en me faisant dire non trop souvent, ou un non dissimulé en « oui oui, c'est intéressant ».

“  
**La sagesse n'est pas  
un produit de la scolarité,  
mais de la tentative  
permanente de l'acquérir**

**- Albert Einstein**

”

Il y a quelques années, en 2013, après avoir lancé GOrendezvous et accueilli nos premiers (et heureux) clients, mon cofondateur et moi-même nous sentions au sommet du monde! C'est à ce

moment-là que nous avons commencé à parcourir les congrès professionnels en pensant : « Tout le monde voudra notre plateforme ». Wow! nous sommes tombés de haut! En y resongeant, ce n'était pas si mal, mais le résultat était bien loin des milliers de clients auxquels nous nous attendions! Oui! Nous sommes des rêveurs! Nous avons toutefois réussi à obtenir quelque chose en retour de nos efforts : le savoir!

Même si beaucoup de gens ne voulaient pas de notre produit à ce moment-là, ils nous ont donné quelque chose de très précieux : leur temps et leur honnêteté. Ils nous ont partagé les raisons pour lesquelles notre produit ne leur convenait pas. Ils avaient tous leurs propres façons de gérer leurs rendez-vous pour optimiser leurs agendas. Par exemple, les chiropraticiens veulent plusieurs réservations en même temps, tandis que les acupuncteurs souhaitent voir plus d'un client à la fois toutes les 15 ou 30 minutes, mais uniquement les jours où ils disposent de plusieurs salles de consultation.

Ils avaient tous des besoins différents et très spécifiques. En plus, ils travaillaient souvent dans la même clinique et avaient besoin d'un système qui puisse s'adapter aux différentes professions. Nous avons donc noté les commentaires et amélioré notre produit en fonction de ceux-ci. Puis, nous allions le présenter à nouveau, pour recevoir d'autres commentaires, et continuer sans cesse à l'améliorer. Cette boucle a duré plusieurs années...

Ainsi, après 7 ans, et des milliers de conversations plus tard, je sens le devoir de redonner en partageant les connaissances que j'ai acquises lors de l'analyse et de la résolution des problèmes de nos clients.

# Nous allons parler de 3 sujets principaux :

1. Pourquoi utiliser une plateforme de prise de rendez-vous en ligne
2. Comment s'en servir avec succès pour répondre à vos besoins en fonction de votre profession
3. Comment éviter les nouveaux problèmes que peut amener la prise de rendez-vous en ligne

## Chapitre 1: Pourquoi utiliser une plateforme de prise de rendez-vous en ligne

### 1. POUR GAGNER DU TEMPS

Tout d'abord, avez-vous déjà calculé combien de temps vous perdiez à gérer vos rendez-vous? Quelques minutes à écouter des messages vocaux, quelques minutes à retourner des appels, quelques minutes à appeler des clients pour leur rappeler leur prochain rendez-vous, etc.

Chaque action ne prend que quelques minutes en soi, mais si vous les additionnez, ça peut rapidement ajouter une trentaine de minutes voire une heure de travail supplémentaire par jour! Ça peut faire la différence entre rentrer chez vous à l'heure du repas tous les soirs ou entendre : « Qui est cette personne dans la cuisine? » de la bouche d'un de vos enfants.

Le temps est une de nos ressources les plus précieuses et vous devriez l'utiliser là où ça compte le plus : en famille, pour développer votre activité professionnelle ou pour profiter de la vie. Je suis certain que vous avez remarqué que je n'ai PAS ajouté « appeler chaque client pour lui rappeler son rendez-vous » à cette liste. C'est parce que

nous avons maintenant des plateformes de gestion et prise de rendez-vous en ligne automatisées pour ces tâches!

“

**Mes choses préférées dans la vie ne coûtent rien. Il est clair que le temps est la ressource la plus précieuse que nous avons tous**

**- Steve Jobs**

”

Les plateformes de gestion et prise de rendez-vous en ligne (les bonnes, bien sûr) ont beaucoup évolué au cours des dernières années. Elles permettent d'en faire bien plus. Elles peuvent envoyer des rappels de rendez-vous en demandant à vos clients de confirmer leur présence, remplacer les annulations en invitant les clients de votre liste d'attente, envoyer des reçus d'assurance, percevoir les paiements, effectuer un suivi des revenus, rassembler les notes clients, entre autres. Pour les entreprises avec plusieurs professionnels, ces plateformes aident les employés à collaborer, à gérer les conflits de salles partagées et les équipements.

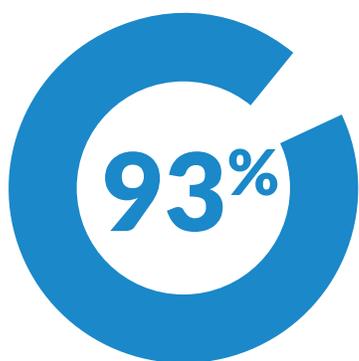
Afin de mieux comprendre l'impact global d'une plateforme de réservation en ligne, j'ai effectué quelques calculs afin d'estimer le gain de temps mensuel pour différents professionnels. Pour ce faire, j'ai estimé le nombre de minutes par tâche de gestion d'un rendez-vous.

Nous avons découvert que la plupart des professionnels perdent en moyenne 7 minutes et 23 secondes par rendez-vous individuel pour ces tâches connexes. Avec l'aide d'une plateforme de réservation en ligne, nombreuses de ces tâches peuvent être automatisées et mises à la disposition

des clients sous forme de libre-service, ce qui permet d'économiser plus de la moitié du temps! Bien entendu, ce ne sont pas tous les clients qui utiliseront cette option. Dans le tableau 1, la colonne « Fréquence » indique le pourcentage

de fois où l'événement se produit. La colonne « Libre-service ou % automatisé » indique le pourcentage de fois où le client a agi sans l'intervention du professionnel (grâce à la plateforme).

	Temps par rendez-vous	Fréquence	Libre-service ou % automatisé
<b>Avant le rendez-vous</b>			
Réservation effectuée par un nouveau client Recueil des informations importantes au téléphone, recherche d'un créneau horaire qui convient au client	5 minutes	7%	93%
Réservation effectuée par un client existant	3 minutes	93%	21%
Un client annule ou modifie un rendez-vous	2 minutes	13%	41%
Contacteur le client pour le rappel de rendez-vous	1 minute	100%	80%
<b>À la fin du rendez-vous</b>			
Paiement et rédaction du reçu	3 minutes	100%	80%

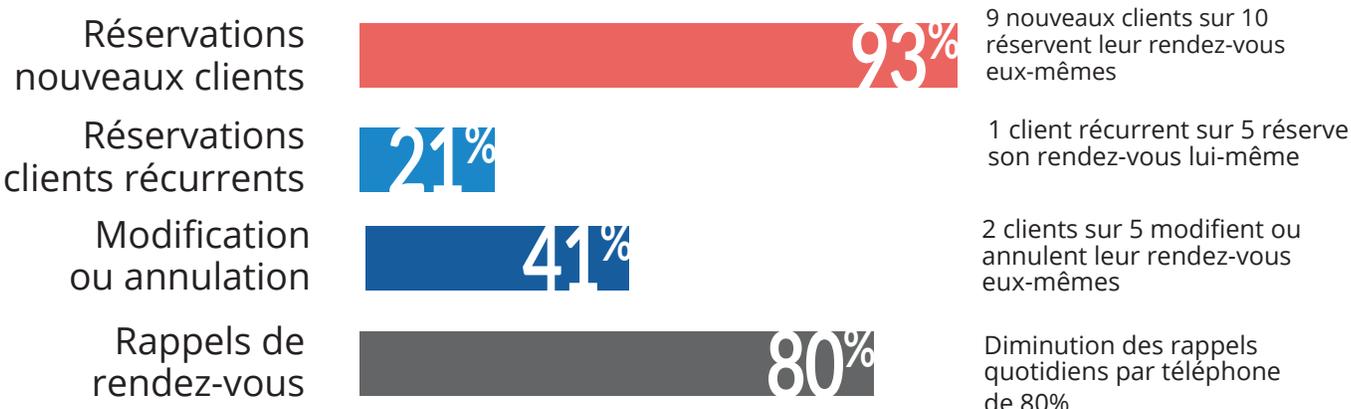


de **nouveaux clients** réservent leur rendez-vous **par eux-mêmes**

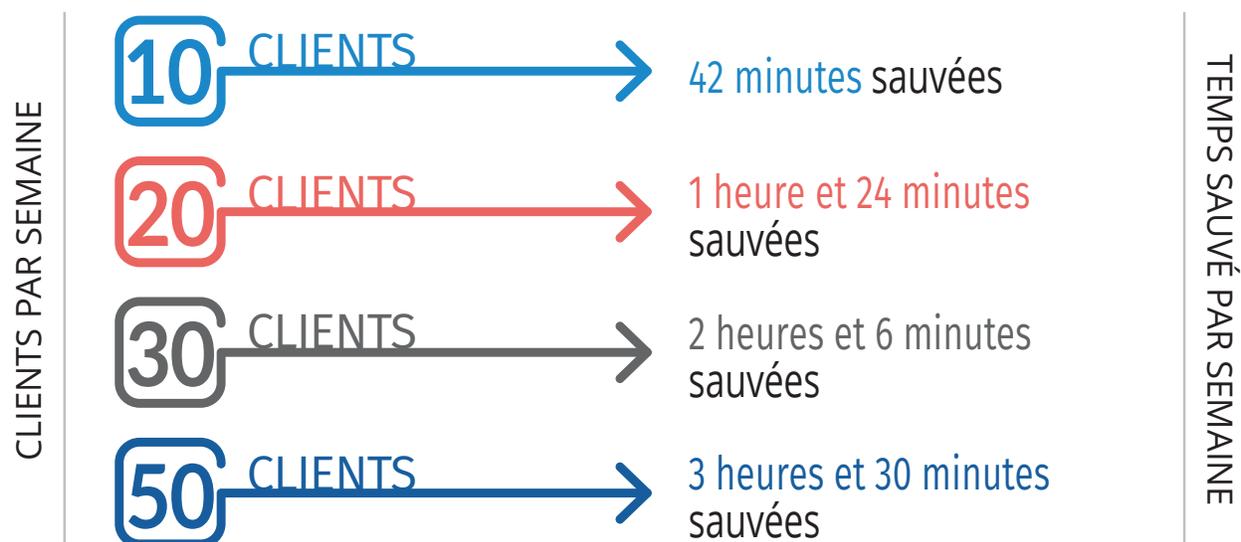


des **rappels** déclenchent **une action** avec **61% de confirmation de rendez-vous**

## Tâches de gestion de rendez-vous avec libre-service et automatisation



**4 minutes et 11 secondes sauvées** par rendez-vous en moyenne



Les chiffres ci-dessus ne prennent même pas en compte le temps que vous allez gagner grâce aux rapports de revenus automatiques et la collaboration accrue avec vos collègues.

En fin de compte, l'objectif n'est pas de remplacer votre réceptionniste, ni d'éviter de parler à vos clients. Au contraire, en automatisant les tâches répétitives et ennuyeuses, vous aurez plus de temps à consacrer à vos clients tout en travaillant moins.

## 2. POUR FAIRE ÉVOLUER VOTRE ENTREPRISE OU CLINIQUE

-----

Faire croître une entreprise peut sembler facile de l'extérieur. Mais croyez-moi, ce n'est pas le cas. Toutes les entreprises font face à des difficultés. La croissance est soit trop lente, soit trop rapide. Trop vite, c'est bien, mais cela apporte beaucoup de défis auxquels nous ne sommes pas encore préparés. Alors, examinons deux scénarios que vous risquez de rencontrer.

Si votre entreprise ne se développe pas assez vite, que pouvez-vous faire?

D'abord, vous devez identifier ce qui vous ralentit. Avez-vous des difficultés à attirer de nouveaux clients ou avez-vous besoin d'embaucher de bons employés?

### SCÉNARIO #1 - TROP LENT : ATTIRER DE NOUVEAUX CLIENTS

Il existe de nombreuses options pour attirer de nouveaux clients et la bonne nouvelle c'est qu'elles ne vous coûteront pas trop cher. Tout d'abord, vous devez vous démarquer sur "les internets".

Facebook est un bon début et c'est assez facile à utiliser. Il vous suffit de créer une page professionnelle (cela prend moins de 30 minutes) et de la partager avec vos amis. Ensuite, demandez-leur de la partager avec leurs amis et connaissances. Oui, n'hésitez pas à demander de l'aide à vos amis et à tout votre réseau. Ils vous aiment et se feront un plaisir de vous aider. Cette stratégie de réseautage peut être très efficace pour obtenir vos premiers clients. Et comme ils sont probablement des amis de vos amis, il y a déjà un certain niveau de confiance dès le départ, donc c'est pratiquement gagné. N'oubliez pas d'ajouter

des images sur votre page et de décrire vos services avec passion. Vous pouvez également faire une vidéo rapide « en direct » pour vous présenter, ainsi que votre mission et vos services. Les gens ADORENT les vidéos!

Après votre "maîtrise" de Facebook, vous pourrez vous lancer sur Instagram, en particulier si vous êtes dans le secteur de la beauté. Dans cette industrie, beaucoup de personnes quittent de grands salons pour créer leur propre entreprise, car ils peuvent rapidement obtenir de nouveaux clients en publiant simplement de nombreuses photos de leur travail.

Une fois que vous avez un groupe d'admirateurs enthousiastes (« followers » pour utiliser le jargon actuel) sur Facebook et Instagram, ne les laissez pas sur leur faim. Un numéro de téléphone ou une adresse courriel ne suffiront tout simplement pas. Ils veulent avoir la possibilité de prendre rendez-vous maintenant, à 22h37. C'est pourquoi vous avez besoin d'une plateforme de rendez-vous en ligne. La bonne nouvelle c'est que les plateformes de réservation en ligne (même les gratuites!) peuvent être ajoutées directement sur votre page Facebook.

Ensuite, vous aurez besoin d'un site Web. De nos jours, vous pouvez en créer un de très bonne qualité à moindre coût. Certaines plateformes de rendez-vous en ligne vous fourniront même une page d'accueil gratuite à votre image qui vous permettra de bien apparaître dans les recherches Google.

## SCÉNARIO #2 - TENIR LA CADENCE LORS D'UNE CROISSANCE RAPIDE

Si votre entreprise se développe trop rapidement, vous aurez peut-être du mal à suivre ce rythme! Vous avez peut-être déjà commencé à utiliser des tableurs pour les horaires de vos employés, Google Agenda pour gérer vos rendez-vous et d'autres tableurs pour gérer vos revenus. Lorsque vous embauchez de plus en plus d'employés, ça devient très dur de ne pas s'y perdre. Nous le savons bien, car nous sommes passés par là.

Lorsque votre entreprise évolue, votre état d'esprit doit évoluer avec elle. Les grandes entreprises utilisent des outils très sophistiqués qui peuvent coûter cher. Mais quand et comment faisons-nous partie des grands? Eh bien, ça se produit généralement sans que vous ne le remarquiez. Le défaut des entrepreneurs, c'est que leur mentalité a tendance à ne pas évoluer aussi rapidement que leur entreprise, et c'est parfaitement compréhensible. Mais à un moment donné, il faut s'ajuster à cette nouvelle réalité

Lorsque vous lancez votre entreprise, il y a beaucoup de dépenses et peu de revenus. Il est vrai qu'un service de 30 \$ par mois peut sembler coûteux. Mais au fur et à mesure que vous grandissez, 30 \$ ou même 100 \$ peuvent être comparés à de l'argent de poche par rapport au temps que vous gagnez, au temps que vous pouvez consacrer à l'embauche de personnel qualifié afin de faire évoluer votre entreprise. Vous devez donc commencer à remplacer Google Agenda par une plateforme de réservation en ligne professionnelle, et vos tableurs par un logiciel de comptabilité. Si vous voulez entrer dans la cour des grands, vous devez vous équiper des bons outils.

“  
Les défis à relever  
devraient être difficiles.  
Si ce n'est pas le cas, vous ne  
faites pas assez d'effort  
- Sal Cincotta

”

### 3. POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DES CLIENTS

Notre toute première cliente nous avait dit qu'elle essaierait notre produit pour l'évaluer, mais qu'elle était très à l'aise de « continuer à utiliser du papier ». Elle n'était pas férue de technologie! Mais après avoir utilisé l'application pendant un mois seulement, elle a complètement délaissé son agenda papier. Pourquoi? Elle est tombée amoureuse! J'exagère un peu, mais ça a changé sa vie (ses mots, et non pas les miens), et elle n'a rien vu venir. Au bout d'un an, presque tous ses clients passaient par l'application pour prendre rendez-vous. Pourquoi? Parce qu'ils préfèrent réserver en ligne, tout simplement.

Lors de la prise d'un rendez-vous, il faut souvent vérifier un agenda, celui du conjoint et même celui des enfants pour savoir quand il y a vraiment un créneau de libre. Il est donc beaucoup plus facile pour vos clients de le faire chez eux le soir.

**Nos propres statistiques montrent que 39% des rendez-vous sont pris en dehors des heures de bureau, heure à laquelle vous êtes probablement fermé (ou devriez l'être!).**

Ensuite, il est important de savoir que les clients aiment choisir le « meilleur moment » pour eux. Vous ne voulez pas leur donner 10 options au téléphone ou même en personne. En ligne, ils voient toutes les options disponibles en un coup d'œil (vous pouvez toujours en cacher quelques-unes, ne vous inquiétez pas!), et peuvent choisir leur créneau horaire préféré.

Les clients demandent plus de flexibilité et la possibilité d'agir instantanément et directement via leur téléphone. Ils utilisent déjà la mobilité pour accéder à plusieurs services comme acheter des produits, réserver des hôtels, et bien plus encore. Ils ont déjà eu un avant-goût, ils s'y sont habitués et s'y attendent pour combler tous leurs besoins.

## Chapitre 2: Comment faire fonctionner une plateforme de prise de rendez-vous en ligne selon vos besoins

Il y a beaucoup de choses à envisager lorsqu'on choisit d'aller vers la transition numérique.

Voici les fonctionnalités importantes dont vous aurez probablement le plus besoin selon votre domaine d'activité. Je vais également expliquer, en détail, pourquoi certaines d'entre elles sont si importantes.

INDUSTRIE DE LA SANTÉ	INDUSTRIE DU BIEN-ÊTRE
Rappels avec confirmation Évaluations et commentaires Reçus d'assurance Fiches clients électroniques Gestion des employés Gestion de salles Décharges Liste d'attente intelligente	Évaluations et commentaires Paiements en ligne et point de vente Gestion de salles Reçus d'assurance Gestion des employés Gestion de l'équipement Étiquettes clients et liste noire Pourboires
INDUSTRIE DE LA BEAUTÉ	INDUSTRIE DE LA MISE EN FORME
Évaluations et commentaires Paiements en ligne et point de vente Prise de rendez-vous via médias sociaux Gestion des employés Étiquettes clients Pourboires	Réservation de classes Gestion des employés Évaluations et commentaires Paiements en ligne et point de vente Cartes de visite prépayées Décharges Étiquettes clients

Avant de passer en revue les fonctionnalités spécifiques (pour expliquer quand et pourquoi elles sont importantes pour vous), je voudrais parler de quelques scénarios qui peuvent constituer des obstacles pour de nombreuses plateformes de réservation. Je citerai quelques professions à titre d'exemples, mais ça pourrait également s'appliquer à plusieurs industries.

### L'ESSENTIEL POUR LES ACUPUNCTEURS: VOIR PLUSIEURS CLIENTS EN MÊME TEMPS

La plupart du temps, lorsque des acupuncteurs s'occupent de clients récurrents pour effectuer un suivi de rendez-vous, beaucoup soignent plusieurs clients en même temps, pour ce faire, ils disposent de plusieurs salles de consultation.

Par exemple, un premier client pourrait avoir rendez-vous à 9h, et un second à 9h30, donnant à l'acupuncteur 30 minutes pour accueillir le premier

client et placer les aiguilles avant de recevoir l'autre client. Il s'agit donc d'un bon défi à relever pour une plateforme de prise de rendez-vous en ligne, soit de permettre ce type de réservation pour les consultations de suivi tout en veillant à ce qu'aucune double réservation ne soit possible pour les rencontres avec des nouveaux clients.

C'est la raison pour laquelle ça ne peut pas être fait avec la plupart des plateformes de prise de rendez-vous en ligne et pourquoi de nombreux professionnels qui ont des besoins de gestion d'horaires avancés décident de renoncer à offrir la réservation en ligne. Nous le savons parce qu'on nous l'a répété souvent à nos débuts, avant d'ajouter cette option!

## **CHIROPRACTIENS : PROFESSION DIFFÉRENTE, BESOINS SIMILAIRES**

Beaucoup de professionnels en chiropratique veulent voir plusieurs patients exactement au même moment. Ils ne les soignent pas en même temps, mais comme certains traitements (comme les ajustements) peuvent être effectués en moins de 5 minutes, ils peuvent s'occuper de trois (3) patients ou plus en moins de 15 minutes. Mais ils ne veulent pas dire à leurs patients d'arriver à 9h05 ou 9h10, ils veulent planifier l'arrivée à 9h, puis une autre vague à 9h15 et ainsi de suite. De cette manière, si un patient est en retard, ça ne perturbera pas leur horaire.

Comme les rendez-vous sont programmés aux 15 minutes, ils souhaitent également avoir la possibilité de ne pas afficher toutes les disponibilités en ligne. Ils ne veulent pas que leur emploi du temps paraisse vide (même quand ils le sont!), parce que ce n'est pas très vendeur.

Ils ont également besoin que la plateforme permettent les réservations groupées automatiques (ou « cluster booking »), afin d'éviter d'avoir des trous dans leur emploi du temps.

## **UN SCÉNARIO POUR LES COIFFEURS**

Prenons l'exemple d'un coiffeur qui offre des services de coupes de cheveux avec coloration. Le rendez-vous peut ressembler à ceci :

- 30 minutes pour appliquer la couleur
- 60 minutes (ou plus) sous le séchoir
- 45 minutes pour la coupe et la mise en plis

Pendant que le premier client attend la fin de son temps de séchage, le coiffeur peut s'occuper d'un ou deux autres clients. C'est une autre fonctionnalité clé lors du choix d'une plateforme de rendez-vous.

## **QU'EN EST-IL DES CLINIQUES MULTIDISCIPLINAIRES ?**

C'est là que vos problèmes se complexifient. Si vous travaillez dans une clinique où il y a des chiropraticiens, des acupuncteurs, des massothérapeutes, des kinésithérapeutes, des physiothérapeutes, des psychologues, etc., vous voudrez quand même utiliser une seule plateforme de réservation. Celle-ci doit pouvoir répondre aux besoins de toutes ces disciplines.

Puisque l'activité physique est très importante pour la santé de vos patients ou clients, vous pouvez également proposer des cours de sport, afin de fournir une offre globale en matière de bien-être. Pour ce faire, vous aurez besoin d'une plateforme de réservation capable de gérer ces classes. Pensez à cette option dès maintenant pour éviter des maux de tête et des coûts supplémentaires plus tard!

Les sections suivantes présentent des fonctionnalités importantes qui seront la clé de votre succès lorsque vous utilisez une plateforme de prise de rendez-vous en ligne. Certaines fonctionnalités peuvent vous sembler moins importantes pour l'instant, en fonction de votre profession et de votre clientèle, mais assurez-vous de comprendre tous les enjeux avant de vous en passer. N'oubliez pas que de choisir la bonne plateforme maintenant sera beaucoup plus simple que de vouloir la changer dans le futur.

## **RAPPELS SMS BIDIRECTIONNELS**

Certaines études indiquent que 30% des rendez-vous sont manqués<sup>3</sup> et que 26% d'entre eux sont dus à un oubli<sup>2</sup>.

Ces mêmes études indiquent que les personnes qui reçoivent des rappels, via un appel téléphonique, étaient plus susceptibles d'annuler ou de reporter leur rendez-vous. De plus, les rappels téléphoniques affichent un taux de réussite entre 30% et 60%, principalement parce que les appels sont effectués vers des lignes fixes pendant les heures de travail, lorsque les gens ne sont pas chez eux. Les rappels SMS, par contre, arrivent directement à destination entre 97% et 99% du temps. Les rappels SMS sont également moins dérangeants que les rappels téléphoniques et sont bien plus appréciés des clients.

Vous devriez également envisager des rappels bidirectionnels, qui permettent à vos clients de confirmer leur présence par SMS. Vous aurez l'esprit tranquille, puisque vous savez que vos clients ont vu le rappel et qu'ils se présenteront.

De toute évidence, les rappels sont encore plus importants lorsque les clients réservent au moins deux semaines à l'avance, car les rendez-vous réservés à l'avance sont plus susceptibles d'être oubliés.

Le moment de l'envoi des rappels peut également avoir un grand impact sur leur efficacité. Il est recommandé d'envoyer des rappels au maximum 7 jours avant le rendez-vous. Ils doivent être envoyés suffisamment tôt. S'ils ne peuvent pas venir, cela leur donnera suffisamment de temps pour annuler ou reporter le rendez-vous, tout en vous donnant assez de temps pour combler cette plage horaire.

Vous devriez également envoyer des rappels par courriel, car ils peuvent contenir des informations supplémentaires, mais tout aussi importantes, telles que votre politique d'annulation, des instructions particulières, etc.

## **GESTION DES EMPLOYÉS**

Au fur et à mesure que votre entreprise ou clinique grandit, vous allez devoir embaucher et gérer de plus en plus d'employés. Vous devez donc vous assurer que la plateforme de gestion et prise de rendez-vous en ligne que vous allez choisir puisse répondre à cette croissance. Nous avons interrogé plusieurs de nos clients pour savoir ce qui les avait convaincus d'utiliser une plateforme de prise de rendez-vous. À notre grande surprise, on nous a souvent répondu qu'il était nécessaire de partager leur emploi du temps afin de collaborer plus facilement. Bien entendu, vous avez besoin d'une plateforme qui vous permet de gérer et contrôler les autorisations de tous vos employés, en fonction de leurs rôles et responsabilités.

## ÉVALUATIONS ET COMMENTAIRES

Saviez-vous que :

- 93% des consommateurs lisent des évaluations en ligne pour décider si une entreprise est fiable ou non<sup>1</sup>.
- 85% des consommateurs font autant confiance aux avis en ligne qu'aux recommandations personnelles<sup>1</sup>.

Nous savons que les clients veulent lire des évaluations avant de prendre rendez-vous. Ainsi, il vous faudra trouver stratégies pour encourager vos clients à partager leurs évaluations et commentaires en ligne.

Si vous attendez que vos clients se rendent par eux-mêmes sur votre page Facebook ou sur d'autres sites Web pour laisser un commentaire, vous en obtiendrez très peu. Les gens sont généralement de bonne foi, et ils accepteront de vous aider si vous leur demandez de rédiger un commentaire, mais la plupart du temps, ils oublieront tout simplement.

### COMMENT INCITER VOS CLIENTS À RÉDIGER ET PUBLIER DES ÉVALUATIONS ?

Le meilleur moyen d'obtenir des évaluations en ligne est d'envoyer un courriel automatique après un rendez-vous, en remerciant le client et en lui demandant de rédiger un court avis. Le fait de pouvoir ajouter une évaluation en un seul clic à partir d'un courriel (regardez ce que fait Amazon) vous en apportera beaucoup et proviendra de vrais clients que vous connaissez.

**Nos statistiques montrent que 40% des clients rédigent une évaluation, et 10% vont mettre une note moyenne de 4.9 sur 5.**

**10% de 80 rendez-vous par mois peut créer 8 évaluations.** Combien en avez-vous en ce moment?

Évidemment, vous pourriez ne pas recevoir une évaluation de 5 étoiles à chaque fois, mais ce n'est pas un problème. Les statistiques montrent **que moins de 10% des personnes lisant des avis en ligne s'attendent à une note de 5 étoiles.** Avoir 4,8 étoiles pourrait même être meilleur, car cela ajoute une certaine crédibilité. Des études montrent que les deux critères les plus importants sont le nombre d'étoiles (plus de 4) et le nombre d'évaluations.

“

**Nous avons tous besoin de gens pour nous donner leur opinion. C'est comme ça que l'on s'améliore.**

- Bill Gates

”

Si vous souhaitez en savoir plus sur ce sujet, cet [article](#) en anglais est un bon début.

## REÇUS D'ASSURANCE ENVOYÉS PAR COURRIEL

Envoyer des reçus d'assurance par courriel à vos clients vous fera gagner du temps, de l'argent (inutile d'acheter des reçus en papier) et votre entreprise sera plus écologique! De plus, vos clients sont moins susceptibles de les perdre et d'en demander d'autres plus tard.

Une option importante à ne pas oublier est la possibilité d'envoyer tous les reçus d'une année entière par courriel, et en un seul clic. C'est le genre de fonctionnalité que nous ignorons souvent lorsqu'on recherche une plateforme de gestion et réservation en ligne. Mais lorsque la saison des impôts arrive et que vos clients vous appellent pour obtenir tous les reçus de l'année précédente, vous serez très heureux d'avoir cette fonctionnalité à portée de mains!

## GESTION DE SALLES

Cette section est très importante surtout si vos employés partagent des salles pour leurs différents services. Par exemple, en massothérapie, il est habituel d'avoir plus d'employés que de salles. Pourquoi gérer leur disponibilité manuellement, les ordinateurs servent à cela non? Lorsque vous activez la prise de rendez-vous en ligne, cela devient un impératif.

## ÉTIQUETTES CLIENTS ET LISTE NOIRE!

Avez-vous déjà mis fin à un rendez-vous en souhaitant secrètement ne jamais revoir ce client? Peut-être qu'ils ont demandé quelque chose de déplacé ou peut-être que vous ne vous sentiez tout simplement pas à l'aise (ou même en sécurité).

Vous avez toujours le droit de dire NON, ou mieux encore, demandez à votre plateforme de réservation de le faire pour vous la prochaine fois qu'un certain client essaiera de prendre rendez-vous. C'est là que la possibilité de bannir ou de mettre un client sur une liste noire devient très pratique. Il est important que votre plateforme de réservation puisse gérer cela pour vous.

La liste noire est une demande très populaire depuis plusieurs années, principalement pour les massothérapeutes qui reçoivent des demandes déplacées de certains clients. J'ai été particulièrement surpris d'apprendre que les massothérapeutes recevaient ces demandes aussi bien de la part d'hommes que de femmes. Mais avec une bonne plateforme, il est maintenant facile de se protéger!

“

**À grand pouvoir,  
grandes responsabilités**

**- Benjamin Parker**

”

Vous pouvez également libeller vos clients grâce à des étiquettes comme « mauvais clients » lorsqu'ils annulent souvent leurs réservations à la dernière minute, « VIP » lorsqu'ils figurent parmi vos meilleurs clients ou d'autres étiquettes qui vous viennent à l'esprit. Ce serait génial si vous pouviez aussi leur attribuer des émoticônes pour les identifier facilement dans votre emploi du temps, non? Et peut-être même de contrôler l'accès à certains services lors des réservations grâce à ces étiquettes.

## DOSSIERS CLIENTS ÉLECTRONIQUES

Si vous prenez des notes clients à la main depuis des années, nous savons que ça peut être une habitude qui sera difficile à changer. Pour certaines personnes, un clavier les ralentit trop et ils préfèrent donc continuer avec du papier. Pour ceux qui souhaitent passer au numérique afin de profiter d'un accès facile, d'une meilleure collaboration et d'une sécurité accrue, ou pour ceux qui sont contraints de le faire par leur ordre professionnel, vous devrez réfléchir aux aspects suivants :

- Voulez-vous que les dossiers clients soient complètement intégrés à votre prise de rendez-vous?
- Voulez-vous un archivage simple et personnalisé en fonction de vos besoins?
- Souhaitez-vous utiliser une tenue de dossier spécialisée adaptée à votre profession?

Les dossiers clients intégrés apportent une simplicité d'utilisation, ce qui signifie une réduction du temps d'apprentissage et des coûts. Vous devez néanmoins vous assurer qu'ils sont suffisamment robustes et personnalisables pour répondre à vos besoins. Il peut être rassurant d'utiliser des dossiers complètement adaptés à votre profession, puisqu'ils ont probablement été créés par une personne qui connaît bien votre profession. Mais vous devez faire attention et vous assurer qu'ils correspondent à vos habitudes de travail. Vous pouvez ne pas vouloir tout faire de la même manière que les autres! Nous développons tous nos façons de faire et les logiciels doivent pouvoir s'y adapter, et non l'inverse.

### **LISTE D'ATTENTE INTELLIGENTE : REPLACEMENT AUTOMATIQUE DES ANNULATIONS!**

Avoir une liste d'attente est très utile si vous avez plusieurs clients qui doivent prendre rendez-vous quelques semaines ou mois à l'avance. C'est un bon problème! Mais si ce n'est pas géré correctement,

ce bon problème peut devenir ingérable. Vous êtes probablement devenu populaire grâce au bouche-à-oreille de vos meilleurs clients. Mais votre popularité peut devenir gênante si vos clients n'arrivent plus à prendre rendez-vous.

C'est arrivé à l'une de nos clientes. Elle demandait sans cesse à ses clients VIP de l'appeler s'ils ne trouvaient pas de rendez-vous en ligne assez rapidement, mais ils ne le faisaient pas. Elle ne les perdait pas nécessairement, mais ils prenaient rendez-vous à tous les deux mois au lieu d'à chaque mois.

C'est ici que la liste d'attente devient magique. La plateforme de réservation peut leur demander de s'inscrire sur votre liste d'attente quand ils ne trouvent pas de rendez-vous. Vous serez averti et vous pourrez leur trouver une petite place dans votre horaire. Ils seront très heureux et vous ne passerez pas à côté de bons revenus.

Pouvez-vous deviner l'autre option qu'une liste d'attente devrait vous offrir? Évidemment, il s'agit de pouvoir inviter vos clients automatiquement. Assurez-vous simplement que ce soit fait de la bonne façon afin que vous puissiez garder le contrôle de votre emploi du temps.

Par exemple, si un rendez-vous est annulé pour plus tard dans la journée ou pour le lendemain matin et vous êtes occupé avec un client, vous voudrez probablement que votre plateforme de gestion et prise de rendez-vous en ligne invite les clients de votre liste d'attente automatiquement pour remplir ce créneau. De toute évidence, la liste d'attente devrait garder une trace des disponibilités de vos clients. Par contre, si un rendez-vous est annulé une semaine à l'avance, vous préférerez peut-être ne pas envoyer d'invitations automatiques afin de choisir vous-même un client... surtout si vous avez des clients chouchous. Ne vous inquiétez pas, c'est notre petit secret.

Vous voulez un système qui vous permettra de personnaliser ces règles en fonction de vos besoins, qui risquent d'évoluer dans le temps.

## PAIEMENTS EN LIGNE

Lors du choix d'une plateforme, l'option de paiements en ligne peut être cruciale.

En premier lieu, dans votre profession, êtes-vous autorisé à percevoir des paiements avant que le service ne soit fourni? Êtes-vous autorisé à demander un numéro de carte de crédit pour appliquer votre politique d'annulation?

Si vous avez répondu oui à l'une de ces questions, les paiements en ligne pourraient vous faire économiser beaucoup de temps et d'argent! Tout le monde voudrait avoir plus de clients, mais les nouveaux clients qui ne se présentent jamais peuvent créer certaines frustrations, car ils bloquent des créneaux horaires pour vos clients existants et vous perdez un temps précieux à les attendre (pour rien).

Vendre des services c'est différent que de vendre des produits. Si un client décide de ne pas acheter un produit, vous pouvez toujours le vendre au prochain client. Mais si un client ne se présente pas à un rendez-vous, ce temps est perdu pour toujours! Alors, pourquoi ne pas demander un numéro de carte de crédit ou un dépôt lorsque les clients prennent leur rendez-vous? Si vous ne voulez pas déranger vos clients existants, vous pouvez uniquement le demander à vos nouveaux clients.

## POINT DE VENTE

C'est une fonctionnalité très pratique. En général, les clients s'attendent à payer après chaque rendez-vous et la majorité s'attendent à pouvoir payer par carte de crédit. Si vous n'avez pas ou ne voulez pas de terminal bancaire, vous pouvez choisir d'utiliser les paiements en ligne comme point de vente. Vous pouvez également envoyer des factures par SMS ou par courriel à vos clients de confiance pour les laisser payer ultérieurement via leur téléphone intelligent, par exemple si l'un de vous est pressé à la fin du rendez-vous.

## SIMPLICITÉ

C'est un mot que toutes les entreprises utilisent très souvent. Mais qu'est-ce que la simplicité? Pourquoi est-ce si important? Et quand est-ce que trop simple devient simpliste?

Pour moi, la simplicité d'un produit signifie que tout le monde devrait pouvoir apprendre à l'utiliser de manière simple et intuitive sans aucune documentation. Cela étant dit, il peut être difficile pour les entreprises de proposer un produit simple qui offre une réelle valeur ajoutée. Il est facile de faire quelque chose de simple qui ne permet pas grand chose ou qui est trop rigide pour s'adapter à différents besoins. L'objectif est de trouver un bon équilibre entre simplicité et richesses des fonctionnalités, tout en gardant les fonctionnalités les plus utilisées extrêmement simples.

“

**La simplicité est  
la sophistication suprême.**

**- Leonardo da Vinci**

”

La simplicité est un élément important, car elle se traduit directement en temps et en argent pour vous et votre entreprise. Si vous avez besoin de 20 heures pour configurer votre compte, cela représente un coût énorme. Et si un produit est difficile à comprendre dès le début, imaginez le degré de difficulté lorsque de nouvelles versions et de nouvelles fonctionnalités seront disponibles. Votre courbe d'apprentissage sera toujours longue. Et pensez à vos employés, vous voudrez sans doute éviter de passer des heures à les former sur l'utilisation de la plateforme et préférerez qu'ils apprennent rapidement et facilement par eux-mêmes.

Pour vérifier si une plateforme est simple et facile à utiliser, prenez le temps de l'essayer par vous-même. Ne croyez pas les vendeurs sur parole (pas même moi!). Par la suite, si vous avez des besoins spécifiques, vous devez contacter leur service à la clientèle pour savoir si le produit peut y répondre, car les fonctionnalités avancées sont souvent plus difficiles à découvrir. Cela vous permettra de tester leur service à la clientèle, le prochain sujet que nous aborderons.

## MISER SUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Aucun produit n'est parfait et sans problème technique (c'est une légende). Vous devez vous méfier des entreprises qui affirment ne pas avoir de problèmes! Il est préférable de trouver une entreprise qui soutient ses produits grâce à un bon service à la clientèle. Seront-elles disponibles et disposées à vous aider une fois que vous avez payé?

“

**Si un utilisateur  
a un problème, ça devient  
notre problème.**

**- Steve Jobs**

”

Dans la mesure du possible, assurez-vous de tester le service à la clientèle ou vérifiez en ligne ce que les autres clients en disent. En tant qu'entrepreneur, nous savons que la vie peut rapidement se transformer en montagnes russes. Vous apprécierez toujours de l'aide si vous êtes bloqué avec votre ordinateur! La technologie c'est génial, jusqu'à ce que ça ne marche plus. À ce moment-là, vous aurez envie de parler à un humain réel qui est là pour vous épauler et qui a les compétences et connaissances pour vous aider.

Pendant un bon moment, de nombreuses entreprises avaient réduit le service à la clientèle afin de réduire leurs coûts opérationnels. De nos jours, la tendance est en train de s'inverser, et les entreprises se rendent compte qu'un excellent service à la clientèle est primordial pour les affaires à long terme. C'est un facteur clé pour gagner la confiance des clients et en faire des ambassadeurs. En fin de compte, tout le monde est gagnant!

## Chapitre 3: Les problèmes qui peuvent apparaître avec la prise de rendez-vous en ligne et comment les éviter dès le début

Le changement crée toujours des effets secondaires imprévus. Si on pouvait tout prédire, la vie serait monotone, non? Mais cela ne signifie pas que vous ne devriez pas essayer de planifier un tant soit peu.

Voici donc quelques problèmes que certains professionnels peuvent rencontrer en offrant la prise de rendez-vous en ligne et des astuces pour les résoudre (ou les atténuer).

## UN NOMBRE PLUS ÉLEVÉ D'ANNULATIONS DE DERNIÈRE MINUTE

Permettre à vos clients de prendre leurs rendez-vous par eux-mêmes est formidable. Vos clients sont contents et ça vous fait gagner beaucoup de temps. Mais cette option offre également la possibilité d'annuler en ligne. Comme vous pouvez l'imaginer, les gens sont moins timides lorsqu'il s'agit d'annuler en un clic plutôt que par téléphone où ils devront s'excuser et trouver une bonne raison.

De nombreux professionnels sont confrontés à ce problème. Si vous êtes toujours complet, le problème ne se posera peut-être pas, car, grâce à la réservation en ligne, un nouveau client remplacera l'annulation rapidement et vous n'aurez même pas à lever le petit doigt. Mais si ce n'est pas le cas, cela pourrait devenir très désagréable et coûteux.

Pour éviter ceci, vous devez vous assurer que la plateforme de réservation que vous allez choisir vous permettra de contrôler si, et quand les clients peuvent annuler en ligne, et quand ils doivent décrocher leur téléphone pour annuler.

## LES FAUX RENDEZ-VOUS

Ça ne se produit pas souvent, mais ça peut arriver de temps en temps. Une première option pour limiter ces faux rendez-vous serait de confirmer chaque rendez-vous un après l'autre en appelant chaque client... mais ça ne serait pas très efficace et vous perdriez beaucoup de temps!

Une bonne option serait de vous assurer que vous êtes en mesure de voir rapidement quand un rendez-vous est pris par un nouveau client. Vous pouvez donc choisir de valider ces rendez-vous spécifiques en les appelant une fois qu'ils ont réservé en ligne.

Une meilleure option serait de demander un dépôt (ou simplement un numéro de carte de crédit) lors de la réservation. Les petits blagueurs sont tout de suite beaucoup plus réticents quand on touche à leur porte-monnaie!

## NE PAS AVOIR L'AIR OCCUPÉ : LA TECHNOLOGIE À LA RESCOURSE

Si vous lancez votre entreprise ou votre clinique, vous n'avez peut-être pas encore beaucoup de clients et votre emploi du temps est peut-être vide. Toutes ces plages horaires disponibles ne sont pas très vendeuses lorsqu'elles sont vues par nouveau client. Quand vous allez au restaurant et qu'il est vide, vous avez tout de suite un doute sur la qualité non? Et bien, c'est la même chose.

Pour éviter ça, une plateforme de réservation devrait vous permettre d'afficher quelques disponibilités pour un client. Puis, la plateforme devrait afficher des disponibilités supplémentaires au fur et à mesure que votre emploi du temps se remplit.

## EXIGER UN MOT DE PASSE : À ÉVITER!

Les mots de passe sont cool, si vous êtes un geek de 15 ans qui passe son week-end à faire de la programmation (ou «hacker», comme disent les jeunes). Soyons réalistes, nous utilisons trop de mots de passe de nos jours et les gens se sont lassés. C'est pourquoi de nouvelles études montrent que lors de la prise de rendez-vous en ligne, **si un client doit créer un mot de passe, 54% d'entre eux abandonneront le processus.**

Donc, il est très important de choisir une plateforme de réservation qui n'exige pas que vos clients créent des mots de passe.

# Quel avenir pour la réservation en ligne ?

Pour ma part, je vois un avenir où tous les professionnels vont offrir leurs rendez-vous en ligne (à un prix raisonnable pour eux), et il sera donc plus facile de trouver et de réserver un rendez-vous avec les meilleurs! Mieux encore, je vois le jour où nous prendrons rendez-vous seulement par la voix ou en regardant un écran virtuel en réalité augmentée. Je sais, je suis un geek! Mais nous n'en sommes pas si loin, croyez-moi!

Il vaut mieux embarquer dans le navire maintenant afin que votre entreprise reste pertinente maintenant et dans le futur. Vous ne voudriez pas manquer le bateau.

## EN CONCLUSION

Avec ce livre, nous avons abordé les points les plus importants à considérer lors du choix d'une plateforme de prise de rendez-vous en ligne, des fonctionnalités à rechercher, aux problèmes futurs à éviter. N'oubliez pas que le temps que vous investissez maintenant dans le choix de la bonne plateforme pourrait vous éviter de nombreux casse-têtes plus tard!

J'espère que vous avez apprécié cette lecture et que vous avez appris au moins une nouvelle chose. Si c'est le cas, n'hésitez pas à partager ce livre électronique!

J'ai passé de nombreuses heures à essayer de transcrire mes années d'expérience dans le domaine de la résolution de problèmes en gestion et prise de rendez-vous en ligne. J'aimerais beaucoup le partager avec le plus grand nombre de personnes, dans l'espoir que la prise de rendez-vous en ligne devienne aussi usuel et simple que d'avoir un numéro de téléphone!

## LES PROCHAINES ÉTAPES

Si vous avez des questions ou des commentaires généraux à propos de la prise de rendez-vous ou sur le choix de la plateforme qui vous convient, n'hésitez pas à me contacter. Les conseils d'un expert vous aideront à trouver une solution adaptée à vos besoins. Vous pouvez planifier une consultation gratuite, afin que je puisse répondre à vos questions et voir comment une plateforme de rendez-vous en ligne peut vous aider.

### Références

1. <https://www.brightlocal.com/learn/local-consumer-review-survey/>
2. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5279837/>
3. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4831598/>



## À PROPOS DE L'AUTEUR

**Philippe Papillon** est le cofondateur de GOrendezvous, une entreprise montréalaise qui a pour but de simplifier et connecter la communication entre les professionnels et leurs clients par la prise de rendez-vous en ligne. GOrendezvous détient une expertise reconnue dans les domaines de la beauté, de la santé et du bien-être. Cette plateforme de réservation en ligne, à la fois abordable, à la fine pointe de la technologie et facile d'utilisation, permet aux utilisateurs de gagner un temps considérable lors de procédures administratives. Grâce à GOrendezvous, se sont plusieurs millions de rendez-vous qui ont été réservés en ligne aux quatre coins du monde.

Avec 20 ans d'expérience dans le développement de logiciels et la résolution de problèmes utilisant des technologies de pointe, Philippe est devenu un expert dans son domaine. Il aime analyser les problèmes opérationnels dans les entreprises et trouver des solutions qui aident les particuliers, ainsi que les entreprises.

Philippe attend vos questions, commentaires ou demandes de consultation par courriel : [phil@gorendezvous.com](mailto:phil@gorendezvous.com).