



DEFINITION FONCTION

Secrétaire Médicale

Position hiérarchique N+1 : Responsable Secrétariat Médical

Missions :

Apporter une réponse immédiate aux appels téléphoniques en provenance des clients de CERBA (labos, médecins, patients, etc.), le cas échéant en faisant appel aux autres métiers de l'entreprise (biologistes ou médecins, chefs d'unités, commerciaux, etc.).

- Assurer le service aux clients par le traitement administratif des dossiers (analyses complémentaires ou supplémentaires, saisie des comptes rendus d'examen, contrôle des saisies, traitement des NPAI, etc.) dans le respect des procédures en vigueur.
- Assurer une veille téléphonique auprès des clients CERBA afin d'obtenir des renseignements complémentaires, prévenir des problèmes techniques, des délais non respectés, etc.
- Alimenter une base de données permettant de connaître, d'ordonner et de quantifier les besoins ou les réclamations.
- Recevoir, orienter et transmettre les autres appels téléphoniques entrants.
- Participer à l'évolution du Système Assurance Qualité (rédiger et/ou suivre des Procédures et Modes Opératoires Standard).

Connaissances :

- BAC F8 ou SMS ou expérience significative de la fonction.
- Pratique de l'outil informatique.
- Pratique de l'outil téléphonique.

Aptitudes :

- Respecter la confidentialité des informations traitées.
- Créer et développer un contact téléphonique avec les interlocuteurs externes et internes tout en s'exprimant de façon claire et concise.
- Recueillir et traiter des données avec rigueur et méthode dans le respect des procédures et des consignes.
- Coordonner et synthétiser des informations provenant de sources variées afin d'apporter une solution efficace aux demandes des clients.
- Déceler les urgences, les priorités et exécuter les tâches avec célérité.
- Etre à l'aise avec l'outil informatique et téléphonique.