



SOMMAIRE

INTRODUCTION GÉNÉRALE	5
CHAPITRE 1 GESTION DU FLUX DE RENDEZ-VOUS	9
CHAPITRE 2 OUTILS DE PLANIFICATION DE RENDEZ-VOUS	17
CHAPITRE 3 RESPECT DES DÉLAIS ET CONTRAINTES	25
CHAPITRE 4 CONFIRMATION ET SUIVI DES RENDEZ-VOUS	33
CHAPITRE 5 GESTION DES ANNULATIONS ET REPORTS	41
CHAPITRE 6 SYNCHRONISATION DES AGENDAS	51
CHAPITRE 7 TECHNIQUES DE PRISE DE RENDEZ-VOUS	61
CHAPITRE 8 GESTION DE L'URGENCE ET PRIORISATION	69
CHAPITRE 9 APPLICATION DES PROCÉDURES LÉGALES	79
CHAPITRE 10 COMMUNICATION DES MODALITÉS DE RENDEZ-VOUS	87
CHAPITRE 11 CONSULTATION DES HISTORIQUES DE RENDEZ-VOUS	97
CHAPITRE 12 ASSISTANCE À LA PLANIFICATION POUR L'ÉQUIPE	105
CONCLUSION GÉNÉRALE	107