

FICHE DE POSTE

ASSISTANT.E DE CENTRE D'AUDIOPROTHESE

MISSION

Au sein de l'entreprise, l'assistant.e de centre d'audioprothèse est le bras droit de l'audioprothésiste et le seconde dans ses activités quotidiennes, tant sur le plan technique, administratif que sur la relation « patient ».

Très polyvalent.e, elle/il assure le premier contact avec le patient, et est une véritable interface entre le praticien, les patients, leur entourage, les professionnels du secteur (médecins, sécurité sociale, mutuelle, etc.) et le service comptabilité.

Dans ce sens elle/il garantit la qualité et la fiabilité des éléments médico-techniques en vue de la réalisation des actes par l'audioprothésiste, effectue le suivi médico administratif des dossiers des patients et fait remonter les éléments comptables et de facturation au service comptabilité du support au siège. Elle/il est chargé.e d'accomplir les travaux de secrétariat et de gestion courante du centre et fait en sorte que les procédures comptables, les normes d'hygiène, de qualité et de sécurité soient appliquées au sein du laboratoire.

RESULTATS ATTENDUS

~~Le protocole comptable de remontées de données est appliqué selon les règles fixées par l'entreprise~~

~~Les tableaux de bord, en lien avec la procédure de fin de mois, sont transmis systématiquement avant le 5~~

Le dossier médico - administratif du patient est complet et à jour ; les appareils sont prêts pour le RDV de livraison

L'accueil est réalisé avec qualité, service et satisfaction des interlocuteurs et des patients

Le centre est tenu avec rigueur (vitrine, rangement, propreté, affichage...)

ACTIVITES

1 – GERER L'ADMINISTRATIF ET LA COMPTABILITE DU CENTRE

Tenir à jour les dossiers médico-administratifs des patients

Réaliser les formalités auprès des organismes payeurs (sécurité sociale, mutuelle, etc) et en assurer le suivi (demande de cotation, prise en charge, remboursement, ~~aide financière aux organismes sociaux, montage d'un dossier de financement...~~)

Tenir le/la audioprothésiste informé.e de son activité quotidienne et apporter des solutions en cas de problèmes dans le suivi administratif et avec les patients

Facturer les actes, envoyer les demandes de remboursement aux organismes sociaux

~~Suivre les encours, réaliser les relances des factures non réglées et « passer le relai » au siège en cas de contentieux~~

Gérer la facturation auprès de la centrale d'achats (contrôle facture consulting)

Gérer les commandes auprès des fournisseurs (pointage BC / BL)

Gérer les envois, le SAV, réceptionner les colis

Gérer les stocks et dépôts de matériel

Rédiger des ~~courriers~~, ~~comptes rendus~~, mails

Gérer le quotidien du centre (propreté, matériel, informatique, sécurité des patients, mise à jour des procédures sièges...)

Tenir la comptabilité courante (caisse, journaux de vente, achats, remise en banque...)

~~Etablir une fin de mois comptable~~

~~Mettre à jour et suivre des tableaux de bord~~

~~Réaliser les inventaires de juin (clôture de bilan) et décembre~~

FICHE DE POSTE

ASSISTANT.E DE CENTRE D'AUDIOPROTHESE

ACTIVITES

2 – GERER LA RELATION AVEC LES PATIENTS

Accueillir par téléphone et physiquement les patients, les renseigner sur le parcours d'appareillage et les conseiller

Planifier les RDV

Préparer les RDV pour le praticien (dossier administratif, appareillage, relations mutuelles ...)

Présenter et vendre les produits d'entretien et accessoires

Saisir les informations liées aux patients sur le logiciel interne

Comprendre et prendre en compte la situation de handicap ainsi que la relation avec l'entourage du patient

ACTIVITES

3 - MEDICO-TECHNIQUE

Petit nettoyage des aides auditives

Changer ~~les tubes des embouts~~, les protections (écouteurs, microphone...)

~~Diagnostiquer une panne simple et proposer une solution sous vérification de l'audioprothésiste~~

~~Présenter aux patients leur appareil auditif et leur expliquer son fonctionnement sous vérification de l'audioprothésiste~~

SAVOIRS ET SAVOIR FAIRE

WORD et EXCEL

Savoir écrire sans fautes

Logiciel de gestion DYNAMIC AUDIO

~~Logiciel NOAH~~

Relation patientèle

~~Technique de ventes~~

Savoir gérer une insatisfaction

Techniques de communication

~~Terminologie médicale, pathologies auditives~~

Techniques d'organisation et de rangement

Règles d'hygiène et d'asepsie

Procédure de retraitement des déchets

~~Techniques d'assemblage d'éléments de prothèses auditives~~

SAVOIRS ETRE

Sens du service

Empathie

Polyvalence

Autonomie

Rigueur