Introduzione agli script di chiamata

Script Chiamata · https://clinicalaveterinaria.it/protocolli/introduzione-agli-script-di-chiamata/

Versione 2, 03-26

Premessa operativa

- Gli script sono una guida operativa per uniformare il linguaggio e la qualità del servizio.
- Non vanno recitati in modo rigido, ma applicati con naturalezza e coerenza.
- L’obiettivo è aiutare l’operatore a mantenere ordine, chiarezza, cortesia e tracciabilità.
- Ogni script deve essere usato rispettando il ruolo del FO e i limiti della funzione non clinica.
- Il tono di voce, il riepilogo finale e il passo successivo fanno parte integrante dello script.
- Quando necessario, gli script possono essere integrati con moduli trasversali, come quelli sulla comunicazione dei costi.

1. Introduzione

Un contatto telefonico con un cliente è un momento decisivo: non è solo un nome o un numero, ma una persona che sta chiedendo aiuto o informazioni per il proprio animale.
Il nostro obiettivo è offrire **cura, fiducia, trasparenza e rispetto**, garantendo una comunicazione professionale e coerente con gli standard della clinica.

La telefonata è un ponte tra la Clinica e il cliente: se gestita con competenza e metodo, migliora l’esperienza del proprietario, facilita il lavoro del team sanitario e rafforza la fiducia nella struttura.

Per questo è importante stabilire cosa dire e come dirlo, utilizzando gli script e attenendoci ai protocolli.

Nota di conformità: eventuali registrazioni delle chiamate, se previste, devono essere gestite secondo policy interne e normativa applicabile, con adeguata informativa al cliente e misure di tutela della riservatezza.

A prescindere dal motivo per cui un cliente ci contatta, la telefonata va gestita con pochi e semplici accorgimenti: **tono di voce** e **sequenza delle fasi**.

Il tono di voce

Il tono di chi risponde deve essere calmo e rassicurante: il cliente percepisce gentilezza e professionalità anche solo dalla voce.
La competenza al telefono si trasmette con informazioni **chiare, precise e coerenti**.

Evitare risposte vaghe o incerte (“credo, mi pare, forse…”).
Standard linguistico: se non sei certa, usa formule professionali di verifica, ad esempio:

- *“Controllo e le confermo tra un momento.”*
- “*Verifico in agenda e le do subito una risposta.”*
- *“Non voglio darle un’informazione imprecisa: verifico e le confermo.”*

Uno dei bisogni primari dei nostri clienti è sentirsi rassicurato e percepire che il proprio animale è in mani competenti: questo va confermato con costanza anche al telefono.

Le fasi della telefonata

1. **Apertura e presentazione**: momento di contatto e accoglienza.
2. **Comprensione delle esigenze**: fase centrale di ascolto e raccolta dati essenziali.
3. **Soddisfazione delle esigenze**: risposta/soluzione coerente con la richiesta.
4. **Anticipazione delle esigenze**
5. **Chiusura**: verifica di comprensione e disponibilità futura.

Esempio pratico nel dettaglio

1 – Apertura e presentazione

Saluta, scandisci chiaramente il nome della struttura, presentati, chiedi il motivo della chiamata. Concentrati esclusivamente sul dialogo, senza parlare con altri contemporaneamente.

Esempio:
“Buongiorno, Clinica La Veterinaria di Mascalucia, sono Vlad, in cosa posso esserle utile?”

2 – Comprensione delle esigenze (raccolta minima funzionale)

Identifica l’interlocutore chiedendo nome e cognome e raccogli le informazioni minime utili a instradare la richiesta.
Il Front Office non formula valutazioni cliniche e non fa triage: raccoglie dati essenziali per prenotare o per avvisare il medico/tecnico.

Esempio:
“Può fornirmi il suo nome e cognome, grazie? Lei è già un nostro cliente?”
“*Mi aiuta con una breve descrizione del motivo della chiamata? Così la gestisco nel modo corretto* .”

Se necessario, chiedi una delucidazione e poi **riassumi**:
“*Mi scusi, per essere certa di aver capito: ricapitolando, mi sta dicendo che [problema in una frase]. È corretto?*”

3 – Soddisfazione delle esigenze

Dopo ascolto attivo e riepilogo, definisci l’azione corretta in base alla richiesta, ad esempio:

- “*Riferisco tempestivamente al medico/tecnico di turno per farla richiamare.”*
- *“Le fisso un appuntamento.”*
- “*Se ritiene sia un’urgenza, può venire in struttura: allerto il team per l’arrivo.”*
- *“Invio tramite mail i referti secondo procedura.”*

Standard comunicativo su attesa e richiamata:
“Posso metterla in attesa 30–60 secondi mentre verifico?”
“*La facciamo richiamare entro [fascia oraria/tempo]” (secondo procedura interna)*.

5 – Chiusura

La chiusura serve a verificare che le informazioni siano state comprese e che ci sia chiarezza sul prossimo passo.

Esempi di chiusura:

- *“Ricapitolo: [azione fatta] e [cosa succede ora]. È tutto chiaro?”*
- “*Posso esserle utile in qualche altro modo?”*

****Ricorda:** la fine della conversazione è importante quanto l’inizio. Ringrazia sempre: il sorriso passa attraverso il telefono.

Nota Bene

Ai clienti non va detto “Il Dott./Dott.ssa non c’è”, bensì:
“*Il Dott./Dott.ssa è in visita / non è di turno oggi: riferisco e la farò richiamare appena possibile.*”

Le chiamate vanno annotate su apposito Registro quando il medico richiesto è in visita o non è di turno. L’operatore è tenuto a riferire ai medici le chiamate ricevute, esortandoli a richiamare i clienti prima possibile.

Il registro delle chiamate

Trascrivere nel Registro delle chiamate:

1. nome e cognome del cliente che chiama
2. recapito telefonico
3. ora della chiamata
4. nome del medico con cui desidera parlare
5. richiesta del cliente
6. cane/gatto per cui il cliente ha chiamato
7. **azione/esito** (es. “messaggio al medico”, “appuntamento fissato”, “richiamata programmata”)
8. **operatore FO** (chi ha gestito la chiamata)