Script appuntamento con Cliente in anagrafica

Script Chiamata · https://clinicalaveterinaria.it/protocolli/script-appuntamento-con-cliente-in-anagrafica/

Versione 2, 03-26

Premessa operativa

- Confermare sempre il nome del paziente e il motivo sintetico della visita.
- Quando presente uno storico clinico, verificare se il cliente desidera continuità con il medico di riferimento.
- Prima dell'attesa, chiedere sempre il permesso e indicare il tempo previsto.
- Il riepilogo finale deve essere completo e verificato con il cliente.
- Ogni prenotazione deve essere coerente con l'agenda e con le eventuali note già presenti in anagrafica

Testo operativo

"Buongiorno, qui è Clinica La Veterinaria di Mascalucia, sono Luisa. Come posso aiutarla?"

Cliente: "*Buongiorno, sono [Nome del cliente]. Vorrei fissare un appuntamento per il mio cane/gatto.*"

Segretaria: "*Buongiorno, Signor/a [Cognome]. Perfetto. Mi conferma gentilmente* ***il nome del suo cane/gatto****?*"

Cliente: "*[Nome animale]*"

Segretaria: "*Grazie.* ***Per che motivo*** *desidera fissare l'appuntamento? Mi basta un motivo breve, solo per prenotare correttamente.*"

Cliente: "*[Motivo sintetico: controllo / vaccino / problema dermatologico / ecc.]*"

Segretaria: "*Perfetto. Quale dei nostri medici ha seguito finora [Nome animale]?*"

Cliente: “*La Dr.ssa X.*”

Segretaria: “*Va benissimo. Desidera che sia sempre la Dr.ssa X a visitare [Nome animale]*?”

Cliente: *“Sì.”*

Segretaria: “*Perfetto, controllo subito la disponibilità della Dr.ssa X.* ***Posso metterla in attesa circa 30 secondi*** *mentre verifico in agenda?*”

[Verifica disponibilità]

Segretaria: “*Grazie per l’attesa. La Dr.ssa X potrebbe visitare [Nome animale]* ***lunedì 1 alle 16*** *oppure* ***mercoledì 3 alle 18****. Quale giorno e ora le viene più comodo?*”

Cliente: “*Mercoledì alle 18.*”

Segretaria: “*Perfetto, se conferma* ***mercoledì 3 alle 18****, procedo subito a riservarle l’appuntamento.*”

Cliente: “*Confermo.*”

Segretaria: “*Benissimo, Signor/a [Cognome].* ***Ricapitolo****: appuntamento per* ***[Nome animale]*** *con* ***Dr.ssa X mercoledì 3 alle 18****, per* ***[motivo sintetico]****. Conferma che è corretto?*”

Cliente: “*Sì*.”

Segretaria: “*Perfetto. Riceverà a breve via mail il promemoria dell’appuntamento. Posso esserle utile in qualcos’altro?*”

Cliente: “[Risposta]”

Segretaria: “*Grazie per averci contattato. Per qualsiasi necessità può richiamarci in qualunque momento. Le auguro una buona giornata, Signor/a [Cognome]. Arrivederci.”*