Script appuntamento con Cliente nuovo/primo appuntamento

Script Chiamata · https://clinicalaveterinaria.it/protocolli/script-appuntamento-con-cliente-nuovo-primo-appuntamento/

“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]. Lei è già nostro cliente? Qual è il nome del suo cane/gatto?*

No, il cane/gatto si chiama Gino.

Capisco. Gino è un cucciolo o un adulto? Ha patologie note? Se sì, quali?

E’ un cucciolo e deve fare i vaccini.

La ringrazio per le informazioni. *La Dr.ssa di turno potrebbe visitare [nome cane/gatto] lunedì 1 alle 16 oppure mercoledì 3 alle 18. Quale giorno e ora le viene più comodo?*

Mercoledì alle 18

Bene, se conferma mercoledì alle 18, procedo immediatamente a riservare a lei la data e l’orario prescelto.

Confermo

Bene, Signor/a [Cognome]. Le confermo di aver inserito in calendario l’appuntamento. Gino verrà visitato dalla Dr.ssa X mercoledì 3 alle 18. Trattandosi di un cucciolo che deve essere vaccinato, porti con sé anche un campione di feci raccolte la mattina. La Dr.ssa, contestualmente alla visita, farà anche l’esame delle feci. Al termine della telefonata riceverà tramite mail il promemoria dell’appuntamento.”

Grazie per averci contattato e ricordi che può richiamare in qualsiasi momento. Le auguro una buona giornata, Signor/a [Cognome].