Script chiamate difficili

Script Chiamata · https://clinicalaveterinaria.it/protocolli/script-chiamate-difficili/

Versione 2, 03-26

Premessa operativa

- L’operatore non deve mai reagire sul piano personale.
- Va riconosciuto il disagio del cliente, ma senza accettare insulti, minacce o urla prolungate.
- È utile seguire una sequenza semplice: ascolto, confine, chiarimento, decisione.
- Se necessario, la telefonata va interrotta in modo professionale e con una chiusura corretta.
- Eventuali reclami devono essere instradati secondo un percorso chiaro.
- Le chiamate critiche vanno tracciate con elementi oggettivi e non interpretativi.

Testo operativo

L’aggressività dei Clienti

L’aggressività e l’astio sono stati emotivi negativi che possono emergere durante una conversazione, spesso quando il cliente è preoccupato, frustrato o teme di non essere ascoltato. Quanto più una persona teme di non ottenere ascolto alle proprie esigenze, tanto maggiore può essere l’intensità con cui si esprime per raggiungere il proprio obiettivo.

L’obiettivo è evitare che il cliente si senta offeso, umiliato, abbandonato, confuso, risentito, amareggiato, scoraggiato, avvilito, trascurato, spaventato, incompreso, beffeggiato, schernito.
È necessario invece rassicurarlo, rasserenarlo, incoraggiarlo e confortarlo, mantenendo sempre un approccio professionale.

Tutto lo staff deve impegnarsi a trasmettere, attraverso un approccio adeguato, l’efficienza e l’affidabilità della struttura organizzativa.

Regole operative

1. Mantieni la calma anche se è difficile: non prenderla sul personale.
2. Sii sempre gentile e usa un tono calmo.

3. Ascolta e lascia che l’interlocutore spieghi.
4. Riconosci l’importanza del problema anche se non puoi risolverlo subito.

Micro-struttura di de-escalation (A–B–C–D)

- **A – Accogli l’emozione:** “*Capisco che questa situazione sia frustrante/preoccupante.*”
- **B – Confine (Boundaries):** “*La aiuto volentieri, ma per farlo ho bisogno che restiamo su un tono rispettoso*.”
- **C – Chiarisci (Clarify):** “*Mi riassume in una frase qual è il punto principale che vuole risolvere adesso?*”
- **D – Decision / Next step:** “*Le propongo questo passaggio: [prenotazione / messaggio al medico / richiamata / apertura segnalazione]*.”

Linguaggio offensivo / minacce: tutela dello staff (scala)

Se il cliente utilizza insulti, urla prolungate o minacce:

1. **Richiamo gentile:** “*Capisco il disagio, ma la prego di mantenere un tono rispettoso.*”
2. **Avviso:** “*Se continua con questi toni, sarò costretta a interrompere la chiamata.*”
3. **Interruzione + alternativa:** “*Interrompo ora la conversazione. Può ricontattarci più tardi oppure posso farla richiamare dal responsabile.*”

Gestione reclami (percorso formale)

Se la chiamata riguarda una lamentela/reclamo:
“*Se desidera, posso raccogliere i fatti essenziali e aprire una segnalazione, così il responsabile la ricontatterà.*”

Chiusura conversazione (da usare all’occorrenza)

Opzione neutra (sempre vera):
“*Gentile Sig./Sig.ra, la interrompo perché così non riesco ad aiutarla in modo efficace. La invito a ricontattarci più tardi, oppure, se preferisce, posso farla richiamare dal responsabile. Grazie per la comprensione*.”

Opzione emergenza (solo se reale):
“*Gentile Sig./Sig.ra, mi dispiace interromperla ma ho una chiamata urgente in attesa. Trattandosi*

di un’emergenza, devo dare priorità assoluta. La invito a ricontattarci più tardi, grazie per la comprensione.”

Nota operativa (tracciabilità)

Registrare nel sistema/registro solo elementi oggettivi:

data/ora, nominativo, oggetto, fatti osservabili (es. “tono urlato/insulti”), azione intrapresa (richiamata/passaggio a responsabile).