Script richiesta costo visita

Script Chiamata · https://clinicalaveterinaria.it/protocolli/script-richiesta-costo-visita/

Versione 2, 03-26

Premessa operativa

- Questo script costituisce un'applicazione specifica dello **Script trasversale – Comunicazione dei costi dei servizi**.
- Va usato quando il motivo principale della chiamata è conoscere il costo della visita.
- La risposta deve essere trasparente, sintetica e orientata al passo successivo.
- Va sempre spiegato cosa comprende la visita base e cosa non è compreso.
- Va distinta chiaramente la visita ambulatoriale dal regime di Pronto Soccorso.
- Se il cliente ha bisogno di assistenza immediata, la chiamata va orientata verso il canale corretto.

Introduzione:

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

Cliente: "*Buongiorno, sono [Nome del cliente]. Vorrei sapere quanto costa una visita.*"

Segretaria: "*Certamente. La **visita ambulatoriale** si effettua **su appuntamento dal lunedì al sabato, dalle 9 alle 19**. Il costo della **visita base** è di **Euro [X]** e comprende **la visita clinica e il consulto**. Eventuali **esami, terapie o farmaci** non sono compresi e, se necessari, vengono valutati dal veterinario e comunicati in sede.*"

Segretaria: "*Per completezza: **dalle 20 alle 8**, e **domenica/festivi**, lavoriamo in **regime di Pronto Soccorso** per urgenze. In quel caso il **tariffario è diverso** rispetto all'ambulatorio ordinario e l'accesso può comportare attesa in base alla **priorità clinica**.*"

Segretaria: "I*n base a ciò che le serve, desidera **prenotare una visita ambulatoriale** oppure le serve il **Pronto Soccorso**?*"

- **Ambulatorio** → "*Perfetto, posso prenotare anche adesso telefonicamente.*"

- **Pronto Soccorso** → "*Va bene, se si tratta di un'urgenza la aspettiamo in struttura; se desidera posso farle alcune domande essenziali per avvisare il team.*"

Segretaria: "*Se preferisce organizzarsi prima, può prenotare anche tramite il* ***modulo di prenotazione*** *sul nostro sito. Se mi fornisce la sua mail, le invio il link; in alternativa posso inviarlo anche via* ***SMS/WhatsApp****, se disponibile.*"

Segretaria: "*Posso esserle utile in qualche altro modo?*"

Cliente: "*[Risposta]*"

Segretaria: "*Per qualunque necessità, la invito a ricontattarci. Grazie e buona giornata. Arrivederci.*"

Nota operativa Se durante la chiamata emergono ulteriori richieste economiche su altri servizi o su costi non definibili in modo immediato, applicare lo **Script trasversale – Comunicazione dei costi dei servizi**.