Script richiesta informazioni sugli orari

Script Chiamata · https://clinicalaveterinaria.it/protocolli/script-richiesta-informazioni-sugli-orari/

Versione 2, 03-26

Premessa operativa

- Va sempre distinta in modo netto l'attività ambulatoriale dal regime di Pronto Soccorso.
- Il cliente deve capire subito se serve appuntamento oppure no.
- Quando si parla di PS, va spiegato che si tratta del canale per le urgenze.
- La chiamata va orientata rapidamente verso il passo successivo corretto: prenotazione, accesso, consultazione del sito.
- La chiusura deve essere uniforme e coerente con gli standard della clinica.

Testo operativo

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

Cliente: "*Buongiorno, sono [Nome del cliente]. Vorrei sapere i vostri orari.*"

Segretaria: "*Certamente, le faccio un breve riepilogo.*
Le ***visite ambulatoriali*** *si effettuano* ***dal lunedì al sabato, dalle 9 alle 19****,* ***solo su appuntamento****.*"

Segretaria: "*Per completezza,* ***la domenica, i festivi e tutte le notti dalle 20 alle 8*** *operiamo in* ***regime di Pronto Soccorso (PS)****, quindi per urgenze. In PS l'accesso è per priorità clinica, quindi può esserci attesa in base alle emergenze presenti.*"

Segretaria: "*Se desidera, posso* ***prenotare subito*** *un appuntamento telefonicamente. Vuole fissarlo adesso?*"

- **SÌ** → (*vai allo script prenotazione*)
- **NO** → "*Va benissimo. Può prenotare anche tramite il* ***modulo di prenotazione*** *sul nostro sito oppure richiamarci quando preferisce. Se mi fornisce la sua mail, le invio il link; in alternativa*

*posso inviarlo anche via **SMS/WhatsApp** (se disponibile).*”

- Segretaria (chiusura standard unica): “*Posso esserle utile in qualche altro modo?*”

Cliente: “[*Risposta*]”

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

Nota operativa (solo se il cliente chiede la notte/festivi):
“*In regime di Pronto Soccorso il tariffario è maggiorato rispetto all’ambulatorio; le verrà spiegato in accettazione.*”