Script richiesta prenotazione ecografia

Script Chiamata · https://clinicalaveterinaria.it/protocolli/script-richiesta-prenotazione-ecografia/

Verisone 2, 03-26

Premessa operativa

- Va chiarito subito il tipo di prestazione richiesta.
- Le informazioni economiche e organizzative devono essere date in modo ordinato e comprensibile.
- Le informazioni raccolte devono restare essenziali e funzionali alla prenotazione.
- Le istruzioni preparatorie vanno date solo se standardizzate dalla struttura.
- Il cliente deve sapere cosa portare, quando arrivare e come preparare il paziente.
- Il riepilogo finale deve includere prestazione, data, ora, preparazione e contatti.

Testo operativo

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

Cliente: "*Buongiorno, sono [Nome del cliente]. Vorrei sapere: fate ecografie?*"

Segretaria: "*Sì, presso la nostra struttura è possibile effettuare **ecografie** ed **eco-cardiografie**. Per quale di questi esami desidera informazioni?*"

Cliente: "*Ecografia.*"

Segretaria: "*Perfetto. Le ecografie si effettuano **dal lunedì al sabato**, **previo appuntamento**, tra le **[XX–XX]**. Il costo della prestazione è di **Euro XX**: comprende l'esame e il relativo referto; eventuali prestazioni aggiuntive (se necessarie) vengono sempre valutate e concordate in sede. Si tratta di un cane o di un gatto?"*

Cliente: *"Un cane."*

Segretaria: *"Desidera prenotare adesso?"*

- **SÌ** → "*Perfetto, verifico le disponibilità. Preferisce **martedì 1 alle 9** o **giovedì 3 alle 12**?*"
- **NO** → "*Certo, capisco. 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).*"
-

Cliente: "*Martedì alle 9.*"

Segretaria: "*Benissimo. Mi indica in modo molto breve **il problema principale** e **da quanto tempo** è presente? Mi serve solo per registrare correttamente la richiesta e segnalarla al medico.*"

[Cliente risponde]

Segretaria: "*Grazie. Se ha **esami o referti precedenti** (ad esempio esami del sangue), oppure **terapie in corso**, le chiedo di portarli con sé il giorno dell'esame.*"

Segretaria: "*Ora le chiedo gentilmente i dati per registrare l'appuntamento: **nome, cognome, mail, recapito telefonico**. E anche i dati del cane: **nome, età, sesso**.*"

[Cliente fornisce dati]

Segretaria: "*Perfetto. **Ricapitolo**: ecografia per **[Nome cane]**, **martedì 1 alle ore 9**. Le chiedo di **arrivare 10 minuti prima** con il cane **al guinzaglio** (per i gatti sempre in trasportino).*"

Segretaria: *"Per la preparazione: il cane deve essere **a digiuno dalle 21 della sera prima**. In genere l'**acqua è consentita**, salvo indicazioni diverse; se il cane è **cucciolo** o ha **condizioni particolari** (ad esempio terapie che non può sospendere), ce lo segnali così le diamo l'indicazione corretta secondo procedura.*"

Segretaria: "*Riceverà la conferma tramite mail. Posso esserle utile in qualche altro modo?*"

Cliente: "*[Risposta]*"

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