Script trasversale – Comunicazione dei costi dei servizi

Script Chiamata · https://clinicalaveterinaria.it/protocolli/script-trasversale-comunicazione-dei-costi-dei-servizi/

Versione 1, 03-26

Che cos’è

Questo è uno **script trasversale di supporto** per il Front Office.

Non sostituisce gli altri script, ma si usa come **blocco integrativo** all’interno di una telefonata quando emerge il tema economico.

Serve a uniformare il modo in cui il Front Office comunica i costi, evitando:

- risposte vaghe o incomplete
- promesse economiche non corrette
- differenze di linguaggio tra operatori
- incomprensioni su ciò che è compreso e su ciò che può variare

Premessa operativa

- La domanda sul costo non va evitata: va gestita con trasparenza, ordine e prudenza.
- L’operatore deve comunicare solo importi certi, fasce autorizzate o formule approvate dalla clinica.
- Va sempre distinto ciò che è **fisso**, ciò che è **indicativo/orientativo** e ciò che può essere definito solo dopo valutazione medica.
- È essenziale chiarire sempre **cosa è compreso** e **cosa non è compreso**.
- Non bisogna promettere un totale definitivo quando non è realmente definibile.
- L’obiettivo non è aprire una trattativa, ma dare al cliente un quadro corretto e comprensibile.
- Dopo la spiegazione economica, la telefonata deve proseguire con un passo operativo concreto.

1. Blocco integrativo – Comunicazione dei costi su richiesta del cliente

Quando usarlo:

Da utilizzare in qualsiasi script quando è **il cliente** a chiedere informazioni economiche, ad esempio:

- *“Quanto costa?”*
- *“Che prezzo ha?”*
- *“Quanto vado a spendere?”*
- *“Mi può dire il costo?”*
- *“Ci sono costi aggiuntivi?”*
- *“Quanto costa in totale?”*

Testo operativo

Segretaria:
“Certamente, le spiego volentieri come funziona il costo del servizio."

Se il costo è fisso:
"*Il costo di **[servizio]** è di **Euro [X]** e si riferisce a **[cosa comprende]**. Eventuali prestazioni ulteriori, se necessarie, vengono sempre valutate e comunicate a parte.*"

a. **Se il costo è indicativo o variabile:**
   "*Per questo servizio il costo **parte da Euro [X]** / è **orientativo**, ma l’importo preciso può variare in base al caso specifico e a ciò che il medico riterrà necessario.*"
b. **Se il costo non è definibile prima:**
   "*In questo caso non sarebbe corretto darle adesso un importo preciso, perché il costo dipende dalla valutazione del medico e dalle eventuali necessità che emergeranno durante la visita o nel corso della prestazione.*"
c. **Se il costo non è definibile in anticipo:** "*Quando parliamo del costo base, ci riferiamo a **[visita / consulto / esame / prestazione]**. Eventuali **esami aggiuntivi, terapie, farmaci o altre prestazioni** non sono compresi, salvo diversa indicazione, e vengono valutati e comunicati in sede. Se desidera, posso aiutarla adesso con il passo successivo: **prenotazione, spiegazione del servizio oppure indicazioni organizzative**.*”

2. Blocco integrativo – Comunicazione proattiva dei costi

Quando usarlo

Da utilizzare quando è opportuno che sia il **Front Office** a comunicare spontaneamente l'informazione economica, anche se il cliente non l'ha chiesta direttamente.

È utile soprattutto in casi come:

- prenotazione visita
- visita specialistica
- ecografia o prestazione programmata
- telemedicina
- pronto soccorso notturno/festivo
- ricovero o accesso con impatto economico/organizzativo già noto

Testo operativo

Segretaria:
"Prima di salutarla, le do anche un'informazione utile sui costi del servizio, così ha un quadro più chiaro.

a. **Se il costo è fisso:**
   "*Il costo di **[servizio]** è di **Euro [X]** e si riferisce a **[cosa comprende]***."
b. **Se il costo è di partenza o orientativo:**
   "*Per questo servizio il costo **parte da Euro [X]** / è **orientativo**, ma l'importo preciso può variare in base al caso specifico e a ciò che il medico riterrà necessario.*"
c. **Se il costo non è definibile in anticipo:**
   "*In questo caso non sarebbe corretto indicarle adesso un importo preciso, perché il costo potrà essere definito in modo più accurato solo dopo la valutazione del medico o in base alle necessità che emergeranno durante la visita o la prestazione. Le segnalo inoltre che il costo base si riferisce a **[visita / consulto / esame / prestazione]**. Eventuali **esami aggiuntivi, terapie, farmaci o altre prestazioni** non sono compresi, salvo diversa indicazione, e vengono valutati e comunicati in sede. Se desidera, posso anche riepilogarle il servizio prenotato e le eventuali indicazioni organizzative*."

3. Varianti rapide da usare all’occorrenza

3.1 Versione breve e naturale

Da usare quando serve una comunicazione economica semplice e rapida.

Segretaria:
“Le do anche un’informazione utile sul costo del servizio.
*Il costo di **[servizio]** è di **Euro [X]** / parte da **Euro [X]**. Questo importo si riferisce a **[cosa comprende]**.*
Eventuali ulteriori prestazioni, se necessarie, vengono sempre valutate dal medico e comunicate a parte.”

3.2 Variante per casi in cui il costo non è definibile

Da usare quando il cliente chiede un totale che non può essere anticipato con correttezza.

Segretaria:
“In questo caso non è possibile indicare da subito un costo totale preciso, perché dipende dalla valutazione del medico e da eventuali necessità che emergeranno durante la visita.
*Quello che possiamo anticiparle con certezza è **[dato certo disponibile]**.”*

3.3 Variante specifica per Pronto Soccorso

Da usare quando il contatto avviene in regime di PS o quando è opportuno chiarire subito il diverso regime tariffario.

Segretaria:
*“La informo anche che in questo orario operiamo in **regime di Pronto Soccorso**, quindi il tariffario è diverso rispetto all’ambulatorio ordinario.*
L’importo finale dipenderà dal quadro clinico e dalle prestazioni necessarie, ma il regime di accesso le verrà spiegato chiaramente anche in accettazione.”

3.4 Variante specifica per visita / prenotazione ambulatoriale

Da usare quando il costo della visita base è noto e va anticipato in modo corretto.

Segretaria:
*“Le comunico anche il costo della visita: **Euro [X]** per la visita base. Eventuali esami o prestazioni*

aggiuntive non sono compresi e, se necessari, verranno valutati e comunicati in sede.”

3.5 Variante specifica per ecografia / prestazione

Da usare quando il costo della prestazione è noto, ma possono esistere variabili accessorie.

Segretaria:
*“Le comunico anche il costo della prestazione: **Euro [X]**, riferito a **[ecografia / esame]**. Eventuali necessità aggiuntive, se presenti, vengono valutate e concordate in sede.”*

4. Nota operativa di richiamo

In caso di richiesta economica da parte del cliente, oppure quando è opportuno anticipare spontaneamente i costi, il Front Office utilizza questo script distinguendo sempre tra:

- **costo fisso**
- **costo di partenza / orientativo**
- **costo non definibile in anticipo**

5. Dove richiamarlo negli altri script

Questo script può essere richiamato all’interno di:

- script appuntamento cliente nuovo
- script appuntamento cliente in anagrafica
- script visita specialistica
- script telemedicina
- script pronto soccorso
- script informazioni sugli orari
- script richiesta costo visita
- script prenotazione ecografia
- e in generale in ogni telefonata in cui emerga una richiesta economica