Script Variazione Appuntamento

Script Chiamata · https://clinicalaveterinaria.it/protocolli/script-variazione-appuntamento/

Versione 2, 03-26

Premessa operativa

- Prima di modificare l'appuntamento, verificare sempre di avere identificato correttamente cliente e paziente.
- Se serve controllare la disponibilità, chiedere il permesso prima di mettere in attesa e indicare un tempo orientativo.
- Se l'orario richiesto non è disponibile, proporre alternative concrete e non lasciare la scelta troppo aperta.
- Il riepilogo finale deve includere sempre data, ora, medico/servizio e paziente.
- Se opportuno, ricordare con tono neutro di avvisare con anticipo in caso di ulteriori modifiche.

Testo operativo

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

Cliente: "*Salve, sono [Nome del cliente]. Ho fissato un appuntamento per il mio cane/gatto ma vorrei spostarlo perché mi è sopraggiunto un impegno di lavoro.*"

Segretaria: "*Certo, nessun problema. Per verificare l'appuntamento corretto mi conferma gentilmente* ***il suo cognome*** *e* ***il nome del cane/gatto*** *(oppure* ***il numero di telefono*** *associato alla prenotazione)?*"

[Cliente conferma dati]

Segretaria: "*Grazie. Ha già in mente una data o un orario alternativo che le farebbe comodo?*"

[Cliente fornisce dettagli]

Segretaria: "Perfetto, verifico subito la disponibilità. **Posso metterla in attesa circa 30–60 secondi** mentre controllo in agenda?"

[Se il cliente acconsente]

Segretaria: "*Grazie.* ***Se dovesse cadere la linea, la richiamiamo noi appena possibile****.*"

[Pausa breve e verifica disponibilità]

Se la data/orario è disponibile:
Segretaria: "*Perfetto, ho disponibilità per* ***[Nuova Data] alle [Nuova Ora]*** *con* ***[Dr./Dr.ssa / Servizio]****. Desidera confermare per quella data e orario?*"

Se la data/orario non è disponibile:
Segretaria: "*Mi dispiace, in quel giorno e orario non abbiamo disponibilità. Posso proporle due alternative*:

1. **[Prima alternativa: data/ora]**
2. **[Seconda alternativa: data/ora]**
   Quale preferisce, oppure mi dice lei un'altra fascia oraria comoda?"

[Cliente conferma o fornisce nuova disponibilità]

Segretaria: "*Perfetto. Allora le confermo che ho spostato l'appuntamento di* ***[Nome Animale]*** *al* ***[Nuova Data] alle [Nuova Ora]*** *con* ***[Dr./Dr.ssa / Servizio]****. Riceverà una conferma via* ***[SMS/e-mail]****.*"

Segretaria: "*Le chiedo solo, quando possibile, di avvisarci con un po' di anticipo in caso di ulteriori modifiche: ci aiuta a organizzare al meglio le visite.*"

Segretaria: "*Posso esserle utile in qualcos'altro?*"

Cliente: "*[Risposta del Cliente]*"

Segretaria: "*Perfetto. Grazie per averci contattato. Per qualsiasi necessità può richiamarci in qualunque momento.* ***Le auguro una buona giornata, Signor/a [Cognome]. Arrivederci.***"