

La CHECKLIST definitiva

da condividere con i tuoi collaboratori
per sapere cosa fare quando ti contatta un NUOVO
paziente



Il primo contatto



Damiano Calabrò - Account Manager di Ideandum



Adottare un tono di voce gentile. È importante esprimersi con chiarezza, evitando di usare un lessico troppo specifico

Conosci l'interlocutore
1

• Buongiorno, sono XXXX, in che cosa posso esserle utile?

• E' la prima visita che fa da noi?

• E' per un adulto o per un bambino?

• Come ha conosciuto il nostro studio?



Illustrare al paziente la propria struttura, gli esami necessari, spiegare che cos'è l'anamnesi e comunicare lo specialista che lo seguirà.

Presenta la tua clinica

2

- La prima visita presso la nostra struttura ha un costo di €xxx*, durerà circa XX minuti, durante i quali uno dei nostri Dottori si dedicherà completamente a Lei.
- Durante la visita, le verrà fatta una spiegazione approfondita del piano di cura; sarà eseguita una panoramica ed, all'occorrenza, delle radiografie. La prima visita è una fase importantissima per ... (spiegare i motivi)

*** Specificare nel caso la prima visita sia gratuita**



Dopo essere entrati in empatia con il paziente, si può procedere con delle domande più specifiche per comprendere appieno la sua situazione

Comprendi le necessità

3

- Qual è il motivo della visita?

- Lei ha già fatto delle visite ultimamente?

- Che tipologia di trattamento vorrebbe?

- Ha già dei preventivi in mano?

- Si sta guardando intorno per valutare la soluzione migliore?

Esperti nel settore Dentale per creare un innovativo
ponte di comunicazione tra il paziente e lo specialista





Di fronte ad una richiesta di preventivo EVITARE di rispondere "non facciamo preventivi al telefono", si rischia di perdere per sempre un potenziale paziente. Ponendo invece domande specifiche rispetto alla problematica del paziente, questo non saprà rispondere. Così facendo potremmo comunicargli che avremmo fornito volentieri il preventivo, però senza queste informazioni specifiche non è possibile.

Gestisci le richieste
di prezzo

4

"Signor YYYY, Le faccio subito un preventivo, non c'è nessun problema nel darle un prezzo al telefono, però mi permetta di farle alcune domande".

>>> porre domande tecniche

"La cura canalare che deve fare è di un settimo o di un sesto?"

- "È una cura canalare su un nervo mesiale o un nervo distale?"
- "L'impianto dentale che deve fare necessita di un rialzo del seno mascellare?"
- "Deve fare un carico immediato?"
- "È necessario fare una tecnica con il PRP?"
- "E' un dente bi o tricanalato?"

"Vede Signor YYYY, io le darei volentieri il prezzo, però senza queste informazioni tecniche non sono in grado di darle un preventivo preciso. Se vuole, le organizzo una prima visita gratuita e senza impegno presso la nostra struttura che durerà XX minuti con uno dei nostri Dottori"

Hai dubbi?
Domanda a noi!
Scansiona il codice
QR qui affianco



oppure telefonaci allo 0444 351203