

# “IL PRIMO CONTATTO”

## LA CHECKLIST DEFINITIVA

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

**PER LA SEGRETERIA!**

**PER IL DENTISTA!**

**3**



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

## 1. CONOSCI L'INTERLOCUTORE

- *Buongiorno, sono XXXX, in che cosa posso esserle utile?*

-----

- *È la prima visita che fa da noi?*

-----

- *È per un adulto o per un bambino?*

-----

- *Come ha conosciuto il nostro studio?*

**CONSIGLIO!**

*Ricordati di sorridere anche al telefono! Il paziente non lo vedrà ma lo percepirà subito. In questo modo si aprirà più facilmente e il dialogo sarà più semplice.*



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

## 2. PRESENTA LA TUA CLINICA

- *La prima visita presso la nostra struttura ha un costo di € xxxx, 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 e all'occorrenza delle radiografie. La prima visita è una fase importantissima per... (spiegare i motivi).*

*Se la prima visita è gratuita, ricordati di specificarlo sempre! Aiuterà il paziente a prendere una decisione in fase di scelta!*

CONSIGLIO!



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

### 3. COMPRENDI LE NECESSITÀ

- *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?*

**CONSIGLIO!**

*Cerca di capire se il paziente ha già ottenuto dei preventivi di altri centri e proponigli il trattamento migliore!*



Non rispondere “non facciamo preventivi al telefono”: si rischia di perdere il paziente. Ponendo invece domande specifiche rispetto alla problematica il paziente non saprà rispondere. Così facendo potremmo comunicargli che avremmo fornito volentieri il preventivo, però senza queste informazioni non è possibile.

### 3. GESTISCI LE RICHIESTE DI PREZZO

*Signor X, Le faccio subito un preventivo, non c'è nessun problema nel darle un prezzo al telefono, ma mi permetta di farle alcune domande.”*

*“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?”*

*“Vede Signor X, io le dare volentieri il prezzo, però senza queste informazioni 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!”*

[www.ideandum.com](http://www.ideandum.com)