



GUIÓN DE PROGRAMACIÓN

Siga no Instagram
@rinovack_latam

SUCCESS **ODONTO**
RICARDO **NOVACK**

RESUMEN

- 1 Introducción
- 2 Primer contacto
- 3 Hacer un seguimiento
- 4 Solución alternativa para la objeción
- 5 Pacientes que no asistieron
- 6 Reactivación y retorno de pacientes
- 7 Pacientes de seguro médico
- 8 Campañas internas

1 INTRODUCCIÓN

➔ Muchas clínicas sufren de falta de pacientes en las citas. Por mucho que esto pueda parecer un problema irreversible, existe un conjunto de técnicas para hacer que el servicio de tu recepcionista sea más asertivo desde el primer contacto y aumentar la tasa de reserva de tu clínica.

A menudo, cuando este servicio no se presta correctamente, puede suponer pérdidas económicas para la clínica, ya que se acaba perdiendo la oportunidad de vender más tratamientos por no saber cómo tratar a estos pacientes.

A continuación, le presentaremos todo el protocolo de programación, incluyendo una serie de guiones que muestran en detalle cómo debe actuar su recepcionista y qué debe decir en el momento del servicio.

Esto mejorará enormemente la calidad del servicio. en diferentes etapas previas a la consulta, ayudando a asegurar más tratamientos en su clínica.

2. PRIMER CONTACTO

El contacto debe realizarse poco después de que el paciente muestre interés, cuanto más rápido sea, mayores serán las posibilidades. Al principio, opte por llamadas telefónicas en lugar de mensajes. Si no tiene éxito, devuelva la llamada después de 12 horas, si aún no puede contactarnos, envíe el mensaje de evaluación en el hilo

Guión de llamada telefónica

“- ¡Buenos días/Buenas tardes! - ¿Puedo hablar contigo? Señor xxxx, ¿por favor?

[Preséntate con entusiasmo y buen humor]

-Mi nombre es xxxx soy de la clínica/oficina xxxx
- Recibimos su registro en nuestro sistema respecto a su interés en el trámite XXX o (consulta de evaluación).

- Pero primero me gustaría entender mejor tus necesidades, ¿qué te molesta en este momento?

[Esperar la respuesta del paciente / Romper el hielo y mostrar atención a sus necesidades]

-¿Entonces quieres realizar un tratamiento adecuado?

("Deseo")

-¡Qué maravilla, te encantará el Dr xxxx! Él/ella tiene...*[Enumere sus diferencias]*. Estoy seguro de que quedará satisfecho.

[Orientación sobre evaluación y costos]

- La atención brindada por el Dr. Tiene una duración aproximada de xx minutos, debido a la secuencia de exámenes que se realizarán.

-La consulta comenzará con una valoración de sus necesidades, luego el Dr. tomará registros fotográficos para realizar su valoración y presentar su plan de tratamiento.

- Esta consulta completa cuesta R\$XX,XX
- Confirmaré mis horarios disponibles para realizar este servicio. ¿Podría ser el lunes a las 15 h?

[En caso afirmativo: repita la fecha, hora y confirme la dirección.]

[Si no: haz intentos de programación

- 1er intento: intenta programar para el día siguiente de la misma semana (luego pregunta por turno y horario)
- 2do intento: intentar programar un día la próxima semana (luego preguntar por turno y horario).
- 3er intento: sólo en el tercer intento preguntar al cliente cuál es el mejor día y hora para concertar la cita.]
- Luego de programar la evaluación: repetir fecha, hora y confirmar dirección.
Gracias y despídete:
- Gracias por su atención. ¡Que tengas un buen día/tarde!

[Deje que el cliente cuelgue primero.]

3. SEGUIMIENTO

[Después del primer contacto es necesario hacer seguimiento a los pacientes que no asistieron, no completaron la cita o no regresaron después de la primera cita]

3.1 MENSAJE DE WHATSAPP DESPUÉS DE LLAMADA NO RESPONDIDA

"- ¡Buen día! Todo está bien ?!

¡Soy XXXX de la Clínica XXXXX! Hemos recibido su registro respecto a la evaluación del procedimiento XXX en nuestro sistema. Intenté llamarte pero no tuve éxito. ¿Prefieres que te llame a otra hora [establecer hora para nuevo contacto] o podemos hablar por WhatsApp? “

[Enlace: Regrese inmediatamente o según lo programado.]

>Mensaje: Continúe la conversación a continuación.

TEST 01 (ROMPEHIELOS Y AUTORIDAD)

“-El motivo de mi contacto es para programar una consulta (gratuita), pero primero me gustaría entender mejor qué es lo que le ha estado molestando. ¿Podrías explicármelo mejor?

-¡Excelente! Actualmente la persona que trabaja en esta especialidad en nuestra clínica es el Dr. Es especialista en el procedimiento e incluso ha llevado a cabo varios casos similares a su denuncia. ¿Puedo enviarte algunas fotos para que puedas verlas?

[Enviar 3-5 Pruebas (Casos clínicos similares)]

-¿Viste qué bonitos quedaron estos casos?

-Tengo disponibilidad el lunes (fecha) a las 3:00 pm, ¿puedo programar este horario?

-La atención brindada por el Dr. Tiene una duración alrededor de XX minutos, debido a la secuencia de exámenes que se realizarán: Se iniciará con una valoración de tus necesidades, luego se tomarán registros fotográficos y se realizará tu valoración y presentación de tu plan de tratamiento.

-Esta consulta completa cuesta R\$ XX,XX.

-Estoy disponible el lunes (fecha), a las 15:00 horas.

¿Puedo programar esta hora?

-Confirmado el lunes a las 15:00 horas. ¿DE ACUERDO?

[Si es así, consulte nuestro guión de asistencia].

PRUEBA 02

-El motivo de mi contacto es para agendar una consulta (sin costo), estoy disponible en la segunda cita a las 3:00 pm. Este horario te vendría bien, ¿puedo programarlo? *[Sugerir una hora, preferiblemente para el día siguiente].*

→ [Si no > Al paciente le pareció caro]

1ER INTENTO:

-“ El valor de esta consulta se refiere a todas las etapas de la planificación. Incluso se le enviarán los exámenes y el plan de tratamiento, si no desea someterse al tratamiento con el Dr. Ahora tendrás a mano toda la información sobre tu tratamiento, evitando nuevos gastos y aprovechando mejor tu tiempo.”

[Intenta concertar una cita para el día siguiente de la misma semana y luego pregunta por el turno y la hora. Si el paciente no ha respondido la pregunta anterior enviar el siguiente mensaje 24 horas después:]

-“¿Podemos confirmar esta vez?”

[Si no: haz intentos de programación]

2DO INTENTO:

[Intente programar un día la próxima semana y luego pregunte sobre el turno y el horario.]

[Si el paciente no ha respondido la pregunta anterior, enviar el siguiente mensaje 24 horas después del mensaje anterior:]

“Hola señor. Como no recibí tu respuesta, tengo que terminarlo- Para consultar su servicio, ¿le gustaría programar una nueva cita o puedo cerrar?”

3ER INTENTO:

[Si el paciente no desea programar una nueva fecha:]

-Cerraré contacto por el momento, sin embargo programaré un nuevo contacto para ver su disponibilidad.

¿Todo está bien?

[Contáctenos dentro del plazo programado o 30 días después.]

>[Si el paciente no autoriza agradecer y despedirse,-se;]

“Gracias por su atención. ¡Que tengas un buen día/buenas tardes!”

3.2 PACIENTES QUE MOSTRARON INTERÉS PERO NO HICIERON CITA

[Póngase en contacto según la fecha límite prevista en el mensaje o contacto previo. Insistir dos veces más cada 48 horas hasta que el paciente no muestre interés.]

GUIÓN DE ENLACE

“¡Buenos días/Buenas tardes!

¿Le gustaría hablar con el Sr._____ por favor?

[Pide hablar con el dueño de la línea, si no está habla con algún responsable].

[Preséntate con entusiasmo y buen humor]:

“Estoy hablando del consultorio/clínica del Dr_____,
mi nombre es_____.

Te llamo por la cita del día xx/xx, cosa que no pudimos hacer,
por lo que la reprogramaré para el día xx/xx [consulta la
agenda con anticipación para fecha y hora] y me gustaría
confirmar ¿Tu disponibilidad para esa fecha?

*>[“NO” - En caso de indisponibilidad, preguntar por su
disponibilidad y realizar ajustes en la agenda]:*

“¿Podemos programar su evaluación para el día xx/xx y la
hora xxh?

*[Sugiera una hora, preferiblemente para el día siguiente. Si el
paciente no desea programar una nueva fecha):*

“- Señor....dejo constancia que por el momento no está inte-
resado, sin embargo, programaré un nuevo contacto en un
futuro próximo para comprobar su disponibilidad. Todo está
bien ?”

[Si el paciente no lo autoriza, agradecer y despedirse.]

>[“SÍ” - Confirmar día y hora de la cita y preguntar]:

“- Si no le es posible asistir, ¿puede informarme? *[Espere la
respuesta del invitado.]*

[Gracias y despídete]:

“- Gracias por su atención. ¡Que tengas un buen día/buenas
tardes!”

3.3 OPORTUNIDAD DE VENTA

[Para pacientes que han recibido un plan de tratamiento pero aún no lo han comenzado. Ponte en contacto según el plazo previsto en la evaluación o hasta 3 días después. Insistir según el nuevo plazo acordado con el paciente o 48 horas después. Haga hasta dos intentos de contacto y cierre el contacto en caso de comentarios negativos.]

GUIÓN DE ENLACE

“Buenos días, tardes, noches, _____ (nombre del paciente), todos ¿vale?

Mi nombre es "xxxxxx", soy secretaria del Dr.xxxxxx, o de Clínica XXX

¿Puedes hablar un momento?

Lo llamo por lo siguiente: Usted concertó una cita de evaluación con nosotros el xx/xx. ¿Por casualidad ha iniciado su tratamiento dental en algún otro consultorio?

[Si has empezado, es importante preguntar por qué elegiste otra oficina, para poder corregir posibles errores.]

[Si aún no ha iniciado y dependiendo de la especialidad que necesite el paciente, deberá hablar de la siguiente manera:]

“Acabamos de cerrar una alianza con la empresa [Implantes, Ortodoncia, etc.] y conseguimos unas condiciones muy interesantes.

Entonces te llamo para ver si podemos reprogramar una nueva cita, para que puedas reevaluar tu caso y volver a

hablar con el profesional, porque claro, con esta asociación que acabamos de hacer, podremos comunicarnos. una condición que permitirá su tratamiento.

¿Reprogramamos?

[Muchos pacientes tienen dudas y reparos a la hora de concertar la cita. Es importante estudiar todas las acciones posibles para proponer al paciente. [Si la respuesta es negativa y ya cerró con otra oficina, aproveche para preguntarle si está todo bien y si necesita algo de la oficina (Si la receptividad es buena, puede hablar de cualquier campaña que se lleve a cabo durante este período).

Gracias por contactarnos y disculpe las molestias.]

****CONSULTE SIEMPRE AL DENTISTA RESPONSABLE
SOBRE LA SITUACIÓN DE ESTOS PACIENTES Y SUS
POSIBILIDADES***

4

ESQUEMA DE OBJECIONES Y PREGUNTAS

[Muchos pacientes tienen dudas y reparos a la hora de concertar la cita. Es importante estudiar todas las acciones posibles para proponer al paciente. Hemos separado algunos a continuación que son los más comunes]

[PREGUNTA: ¿CUÁNTO CUESTA EL TRATAMIENTO? (EJEMPLO: IMPLANTE)]

“Cada paciente es único y en consecuencia cada tratamiento es individual. Por lo tanto, habrá procedimientos que requieren injerto e implante, otros solo implante sin injerto, hay diferentes situaciones y con diferentes valores, entonces no te puedo dar un valor antes de la evaluación”.

[PREGUNTA: ME GUSTARÍA SABER MÁS DETALLES SOBRE EL PROCEDIMIENTO]

“El implante brinda comodidad con gran eficiencia al masticar y hablar de forma muy similar a los dientes naturales, además de devolver la belleza a la sonrisa y la calidad a la salud bucal.

Estamos ubicados en “Calle _____ n° _____
Ciudad _____ - C.P. _____”

[OBJECCIÓN: “¡PENSÉ QUE ERA CARO!”]

“Bueno, ese es el motivo de nuestra llamada, Sr... Su planificación fue reevaluada por nuestros especialistas (o con el Dr...), y pudimos encontrar una nueva alternativa de tratamiento a un menor costo. ¿Podría venir hoy a la clínica para conocer este nuevo plan de tratamiento?”

[OBJECCIÓN: “NO TENÍA LAS CONDICIONES ECONÓMICAS”]

“Bueno, ese es el motivo de nuestra llamada al Sr. Su planificación fue reevaluada por nuestros especialistas y pudimos dividir su plan de tratamiento en etapas, por lo que los procedimientos se llevarán a cabo con mayor urgencia

y a medida que se den cuenta, continuaremos con los demás pasos. ¿Podría venir hoy a la clínica para conocer este nuevo plan de tratamiento?

[“NO PUDE POR PROBLEMAS PERSONALES”]

(Intentar comprender el caso, sin entrar en la intimidad del paciente). “Le gustaría programar una nueva visita, ¿cuál es el mejor día y hora para volver a comunicarse? (No insistir mucho después de 7 días)”.

[“ESCUCHÉ QUE LLEVA MUCHO TIEMPO”]

Aquí en la clínica/Oficina DR contamos con un equipo con todas las especialidades, un equipo clínico listo para atenderlo. Toda la planificación se discute en equipo, si uno de los especialistas no puede atenderte en ese momento, tu colega estará al tanto de tu tratamiento y podrá continuar. Sin olvidar que contamos con nuestro propio laboratorio de imágenes, y todo se realiza aquí, sin tener que salir de la clínica.

****Eludir y, si es posible, superar las objeciones presentadas.***

[Invitar a regresar a la clínica:]

“¿Podemos programar una hora a las xx/xx xx:xx para que vengas a la clínica y podamos hablar de ello? “ [Consultar el día y hora programados en la agenda y comunicarlo al paciente, en caso de indisponibilidad preguntar por su disponibilidad y ajustar el horario.]

[Pregúntele si puede recomendar a alguien que conozca o un familiar:]

“- ¿Conoces a alguien que puedas recomendarnos?”

[Gracias y despídete:]

“- Gracias por su atención. ¡Que tengas un buen día/buenas tardes!”

****Dejar que el cliente cuelgue primero***

5

PACIENTES QUE NO ASISTIERON

[Contáctenos inmediatamente si no se presenta a su cita o la cancela. Reprograme una nueva cita a más tardar 24 horas después.]

GUIÓN DE MENSAJE DE WHATSAPP DESPUÉS DE QUE EL PACIENTE FALTA LA CONSULTA

“- ¡Buenos días/Buenas tardes! - ¿Puedo hablar con el Sr.____, por favor?

-Mi nombre es _____. Soy de la clínica/oficina_____ Tiene un plan de tratamiento para realizar con nosotros y le gustaría programar una cita para el día xx/xx y el mes xxx a las xx:xx. ¿Podemos confirmar tu horario? “

[Si no: haz intentos de programación]

-1er intento: intentar programar para el día siguiente de la misma semana (luego preguntar por turno y horario) -2do intento: intentar programar un día de la misma semana (luego preguntar por turno y horario). -3er intento: sólo en el tercer intento preguntar al cliente cuál es el mejor día y hora para concertar la cita.

[Después de programar la evaluación: repetir fecha, hora y confirmar dirección. Gracias y despídete]:

“- Gracias por su atención. ¡Que tengas un buen día/buenas tardes!”

**Deje que el cliente cuelgue primero.*

6 REACTIVACIÓN Y REGRESO DE PACIENTES

MENSAJE DE WHATSAPP - SEGUNDO LOGRO TRATAMIENTO

“- ¡Buenos días/Buenas tardes!

- ¿Puedo hablar con el señor _____, por favor?

-Mi nombre es ____Soy de la Clínica/Consultorio del Dr_____.

-Revisando en nuestro sistema identificamos que el Dr. completó el tratamiento de xxxx, por lo que el Dr._____, evaluando su expediente médico para concluir, identificó que existen otras necesidades por tratar. Por lo tanto, le solicitó que se comuniquen con usted para programar una nueva evaluación para ver si hubo algún cambio en el último diagnóstico o si permanecen las mismas necesidades.

-Estoy reprogramando para el día xx/xx [*consulte el calendario para el día y la hora anteriores*] y me gustaría confirmar su disponibilidad para esa fecha.

**[En caso contrario, consulte el resumen de las objeciones en el tema 5]*

6. 2 - REACTIVACIÓN DE PACIENTES QUE NO REGRESARON (DE 6 A 12 MESES)

6.2.1 - GUIÓN DEL MENSAJE:

“Hola XXXX. ¿Todo está bien? ¿Cómo es la contraseña? ¿Todos bien? Dr. XXXX Acabo de recordar a la señora. Han pasado más de 6 meses desde que la mujer regresó para una reevaluación y está preocupado por su salud bucal. Esta reevaluación es fundamental para garantizar su salud.

La agenda del Doctor está muy llena, pero me pidió que le concertara una cita. ¿Cuándo puedes venir?
Estoy esperando el mejor día y hora para programar”.

6.2.2 - GUIÓN DE CONEXIÓN:

“- Buenos días, tardes, noches. Por favor ____ (nombre del paciente).

[esperar a que la persona responda]

- Soy ____ (nombre de la recepcionista) de la clínica u consultorio). ¿Todo está bien?”

[El cliente responderá]

“- El Dr. ____ (nombre del profesional que atendió a este paciente) me pidió que me pusiera en contacto, porque ya han pasado XX meses desde que regresó al consultorio y es muy importante que sepamos si todo está bien para usted. . que no necesitarás tratamientos más complejos en el futuro.

[Espere la respuesta del cliente y anote el motivo de la no devolución. Si el paciente da algún motivo distinto al cambio de profesional, sugerir nueva consulta.]

“¿No quieres programar una evaluación preventiva con el Dr. ____ (nombre del Dr.)? Como dije, esta evaluación es importante para que pueda revisar tu salud bucal actual y prevenir tratamientos más completos y de emergencia en el futuro.

[Agendar con el paciente si así lo desea. No olvides obtener todos tus datos, incluido tu teléfono celular.]

“- Déjame confirmar los números. (Confirmar con el cliente)”

[Confirmar fecha y hora de la cita.]

“- Gracias Sr./Sra. ¡Nombre del cliente y buenos días, tardes y noches!

(espera a que la persona responda)

7 PACIENTES DE ACUERDO

Enviar el mensaje a los pacientes que recibieron atención a través del convenio con la intención de invitarlos a migrar a la atención privada. Si esto no tiene éxito, insista otras 3 veces o hasta que el paciente no exprese ningún interés.]

GUIÓN DEL MENSAJE

"Hola, ¿todo está bien?

- Hola señor. Soy ----- de la clínica-----.

- Soy del Dr. _____ del consultorio dental

Me pongo en contacto debido a una actualización en el registro de nuestros pacientes del plan x. Me gustaría que me confirmaras algunos datos, ¿puedo llamarte o prefieres hablar aquí?"

[Espere a que el paciente responda]

"¿Podría confirmar su dirección y números de contacto?"

[Espere a que el paciente responda]

"Usted está en nuestra lista de pacientes especiales, con los cuales _____ nos pidió que nos pusiéramos en contacto. Me gustaría informarle que ya no brindamos servicios a nuestra base de pacientes especiales según el acuerdo, hemos creado un plan de fidelización y nos gustaría presentarlo. _____, pero ¿cómo estás?"

Este plan contiene varios beneficios y ventajas, especialmente para usted *[nombre del paciente]*_____ que ya es paciente de la.”*clínica.*”*[Espere a que el paciente responda*

“Vi aquí en el sistema que ha pasado algún tiempo desde su última cita aquí con nosotros. Esta puede ser la oportunidad para que aproveches y te hagas un chequeo. Tengo un horario disponible para el día --- a las --- ¿puedo confirmar una consulta de prevención gratuita en ese horario?”

[Espere a que el paciente responda. SI NO TIENE RESPUESTA:]

“Entiendo, si lo deseas, puedo comunicarme contigo en aproximadamente 30 a 60 días para programar un horario más conveniente.

Puedes guardar nuestro número y siempre estaremos disponibles, ¿vale? Gracias de antemano. Que tengas una gran semana”.

8 -CAMPAÑA INTERNA

[Las campañas internas son acciones con el objetivo de dar una inyección de dinero a la clínica, donde se promueve la venta de un tratamiento específico durante un período de tiempo determinado. Envíe el mensaje, si no tiene éxito, insista tres veces más o hasta que el paciente no muestre interés.]

8.1 - TRATAMIENTOS ESTÉTICOS - HOF

“¿NO ESTÁS SATISFECHO CON LA APARIENCIA DE TU ROSTRO? ¿ALGO TE MOLESTA?

Te entiendo... Millones de personas se despiertan cada día insatisfechas con algo en su apariencia facial. Podría ser la sonrisa amarillenta, o incluso las famosas arrugas y el bigote chino.

iSentirse mal consigo mismo es preocupante!

Baja la autoestima y nos hace menos felices. lo malo La noticia es que nada cambiará si no buscas ayuda de quien realmente entiende. Lo bueno es que hay una solución para Haz tu rostro más armonioso, hermoso y tu sonrisa. como una celebridad.

Por eso, me gustaría invitarlos al ***PLANTON DE ESTÉTICA***.

Este mes dedicaremos nuestros horarios a ti que quieres renovar tu belleza.

-Armonización facial -Lentes de contacto

-Bótox

-Relleno de labios, entre otros.

iiiQuedan pocas vacantes!!! Un fuerte abrazo y que os llenéis de expectativas, pues será un éxito. [Enviar imágenes o vídeo de antes y después]

¿Te gustó la idea? ¿Lo ponemos en práctica?

8. 2 - CAMPAÑA DE BLANQUEAMIENTO Y OTROS TRATAMIENTOS

"Hola, ¿todo está bien?

- Hola señor. Soy xxxx de la clínica xxxx.

Tengo una invitación especial para ti, ¿podrías decírmelo ahora?

[Espere la respuesta del paciente]

¡Ha llegado el momento que estabas esperando para _____[ej.: blanqueamiento]!

En el mes/en la semana/en el periodo que _____ será- realizamos nuestra "Campaña Xxxx" con condiciones especiales para tratamientos de la piel _____

Sólo habrá ____ (ej. 10) vacantes con esta oportunidad exclusiva (nunca antes realizada) en nuestra clínica.

Para saber más, responde a este mensaje con "Quiero", y nos comunicaremos contigo para programar tu evaluación.

Gracias de antemano. Que tengas una gran semana

Estamos ubicados en "Calle _____ nº _____ Ciudad _____
- C.P. _____" Teléfono de contacto: (xx) xxxx-xxxx"

¡El equipo de Mi Consultorio 20k te lo agradece!"

¡VAMOS JUNTOS!