

*La gestione delle chiamate*

# **NELLO STUDIO MEDICO**

*a cura della dott.ssa Giulia Colussi*



# La gestione delle chiamate nello studio medico

A cura della dott.ssa Giulia Colussi

[\(webinar 12.10\)](#) link al secondo webinar

[\(webinar 2.09\)](#) link al terzo webinar

Nella gestione della clientela di uno studio medico, l'entrata in contatto dei pazienti con noi è definibile come un vero e proprio "momento della verità", perché vengono evidenziati già in questo momento la nostra qualità ed efficienza.

Il contatto telefonico non fa eccezione: nei pochi secondi che seguono lo squillo (importante, rispondere entro massimo quattro squilli!), il personale di segreteria deve essere in grado di entrare in empatia con l'interlocutore, senza conoscere nulla di lui né la sua esigenza. Per tale motivo, la telefonata è un punto di contatto di estrema importanza.

CORSO DI SEGRETARIA  
AMMINISTRATIVA DI STUDIO MEDICO

**«E' più semplice quando sono io a chiamare il paziente!» (Cit.)**

**Telefonata in uscita:** il personale di studio effettua la telefonata con un obiettivo chiaro, quindi può reperire le informazioni necessarie con anticipo, organizzare una sorta di percorso da seguire in base alle risposte del paziente e preparare un sorta di copione (script della telefonata).



**mia**  
OFFICE  
ACADEMY

Naturalmente, chiamare il paziente è più semplice rispetto al ricevere un suo contatto, proprio perché mi preparo prima, conosco la persona e cosa sto per dirgli, e soprattutto posso prepararmi un "copione" della telefonata: tale operazione serve soprattutto per avere una idea chiara di ciò che dovrò comunicare, soprattutto per chi riceverà la chiamata e mi ascolterà. Nelle telefonate cosiddette in ingresso, invece, ho diverse criticità, che potere osservare di seguito:

Quando parliamo di **telefonata in ingresso** esistono altri tipi di criticità:

- **Incognita 1:** non sapere **chi è l'interlocutore**;
- **Incognita 2:** non sapere **per quale motivazione sta chiamando**;
- **Incognita 3:** non sapere se vi sia un **“pregiudizio” positivo o negativo** (l'opinione già formata) sullo studio dentistico;
- **Incognita 4:** non sapere quale sia **la motivazione latente** (un paziente potrebbe chiamare per chiedere il corretto dosaggio di un farmaco, ma in realtà è mosso dal bisogno di sentirsi rassicurato dopo essersi sottoposto ad un trattamento).



In entrambi i casi descritti, il primo obiettivo della persona che risponde al telefono è quello di stabilire una connessione e mettere l'interlocutore a proprio agio, facendolo sentire bene accolto e dimostrandosi disponibili al dialogo, offrendo la propria accoglienza; nel caso che la chiamata arrivi da un potenziale “nuovo paziente”, la risposta rappresenterà anche il biglietto da visita dello studio, e questa sarà l'occasione per fare una buona prima impressione: il tono di voce e le parole utilizzate permetteranno infatti al nostro interlocutore di sentirsi a proprio agio (o meno) con noi.

Quando la telefonata viene effettuata, invece, da un paziente già nostro (per esempio per un chiarimento su un trattamento, o per spostare un appuntamento), dovremo dimostrare il valore aggiunto dello studio, ovvero la cura e l'attenzione verso di lui: la promessa di un ricontatto per sapere come sta, oppure la massima disponibilità per spostare una visita, saranno essenziali.

Tra le varie telefonate dei pazienti, capiteranno anche quelle di colleghi, fornitori e collaboratori (attivi o potenziali): con essi, il nostro stile dovrà sempre essere serio, professionale e positivo.

Chiarito questo aspetto, ora passiamo al “lato pratico”: come presentarsi.

## Come presentarsi

CORSO DI SEGRETARIA  
AMMINISTRATIVA DI STUDIO MEDICO

Dal punto di vista pratico la prima cosa da fare per rispondere al telefono in maniera professionale è:

- Salutare
- Presentarsi
- Porsi in ascolto

Questi concetti possono essere lasciati alla libera interpretazione del personale di segreteria oppure, molto meglio, essere surrogati in frasi-modello da utilizzare per qualsiasi telefonata in ingresso:

•*“Buongiorno, qui è lo studio dentistico Rossi, sono Luisa. Come posso aiutarla?”*

•*“Buongiorno, sono Luisa dello studio Dott.Rossi, con chi parlo?”*

Sono solo degli esempi per stabilire una procedura di risposta che eviti situazioni poco professionali come un:

•*“Pronto chi è?”* senza presentarsi e omettendo il saluto;

•*“Sì, sono Luisa con chi parlo?”* dimenticando di identificarsi con il nome dello studio;

•O peggio, un generico *“buongiorno”* o *“pronto”* seguito dal silenzio.

ma  
OFFICE  
ACADEMY

Quando ci si presenta al telefono, stabilire un modello di risposta uniforme crea sicurezza nel personale, ma bisogna stare attenti al tono e al modo: quando si risponde alla cornetta, bisogna “sorridere”, per trasmettere all’interlocutore sicurezza e calore, ed usare un tono di voce chiaro e comprensibile, alto e gradevole ma senza urlare, ed ovviamente neppure con un tono cupo e poco ospitale. Un piccolo trucchetto utile per essere consapevoli e coscienti dell’atteggiamento che stiamo assumendo nella risposta, è quello di sistemare uno specchio davanti a noi, e osservarci durante la telefonata.

# Sistematate uno specchio davanti a voi!

Questo piccolo trucco permette di essere consapevoli e coscienti dell'atteggiamento che si assume.

Sebbene l'interlocutore telefonico non possa vedere cosa accade dall'altra parte, percepisce tutto.

## 1. Sorridi

Se **sorridi** mentre parli, o sei offuscato da tanti problemi, si sente!

## 2. Tono di voce

Usa un **tono di voce chiaro e comprensibile**, abbastanza alto da risultare gradevole, senza urlare. Allo stesso modo un volume troppo basso, un tono rauco o cupo può avere un impatto poco ospitale e quindi mettere l'interlocutore in uno stato di fastidio o diffidenza.

## 3. Linguaggio chiaro e adattamento

È importante esprimersi in un italiano corretto e **modulare il lessico** in base all'interlocutore: ad esempio rivolgersi ad una persona anziana potrebbe richiedere una cadenza più scandita e la semplificazione di termini che risultano poco familiari all'interlocutore. Avere a che fare con un paziente infuriato, invece, richiede fermezza, calma e gentilezza per far comprendere che si è preso carico del problema per risolverlo senza ostilità o sottomissione.

Ricordati quindi di adattare il linguaggio al tuo interlocutore e alla situazione in cui si trova.



#### 4. Atteggiamento mentale

Un pensiero positivo genera sensazioni positive.

**Il modo di pensare del personale di segreteria** deve rispecchiare il piacere di svolgere le proprie mansioni, di avere contatto con i pazienti e di offrire supporto nella gestione della vita dei pazienti all'interno dello studio dentistico.

Un **modo di pensare positivo** trasmette senso di **adeguatezza e benessere** anche attraverso la conversazione telefonica.



#### 5. Mettere in attesa con educazione

Può capitare di non avere sempre la soluzione pronta o la risposta giusta, pertanto è necessario chiedere all'interlocutore di attendere. Assicurati che la persona con cui stai parlando acconsenta ad essere messo in attesa (viceversa sarebbe maleducazione) e che ne abbia compreso anche il motivo.

*“Le dispiace se la metto in attesa giusto il tempo di chiedere questa informazione al dottore?”*



#### 6. Script della telefonata in entrata

Tutte queste frasi chiave ed espressioni possono essere raccolti in un vademecum a disposizione della segreteria, in maniera tale che lo studio possa offrire **un servizio uniforme e riconoscibile**: il paziente ritroverà sempre lo stesso stile, sia che risponda Luisa o che risponda Mario.



#### 7. Chiusura positiva

Assicurati di chiudere sempre la telefonata con un saluto cordiale e che il tuo interlocutore abbia trovato una risposta adeguata alle sue aspettative. Anche qui, una frase conclusiva ben studiata può assumere il ruolo di “buon rituale” sia per chi la pronuncia che per chi la riceve.



Essenziale è il linguaggio: bisogna esprimersi in italiano corretto, e modulare il lessico in base alla persona che abbiamo alla cornetta: ad esempio, rivolgersi ad una persona anziana potrebbe richiedere una cadenza più scandita, e la semplificazione dei termini poco familiari; avere a che fare con un paziente infuriato invece, richiede fermezza, calma e gentilezza, per far comprendere che si è preso carico del problema per risolverlo senza ostilità, ma neppure in maniera sottomessa.

Nella persona che lavora a stretto contatto col pubblico, il modo di pensare deve rispecchiare il piacere di svolgere i propri compiti, e dell'aver il contatto con i pazienti offrendo loro supporto: un pensiero sempre positivo genera sensazioni positive, e trasmette adeguatezza e benessere anche al telefono.

Inoltre, questa positività deve rispecchiarsi anche nei momenti di difficoltà, quando non si ha sotto mano la soluzione pronta o la risposta giusta, e quindi è necessario chiedere all'interlocutore di attendere in linea: assicuriamoci che la persona acconsenta ad essere messa in attesa (altrimenti sarebbe maleducazione) e che ne abbia compreso il motivo, con una frase come "Le dispiace se la metto in attesa giusto il tempo di chiedere questa informazione al dottore?". All'occorrenza, possiamo chiedere al paziente se possiamo richiamarli (senza dare un tempo, ma ovviamente in giornata), prendendoci del tempo per informarci bene.

L'esempio di cui sopra, come altre cosiddette "frasi chiave" ed espressioni, possono essere raccolte in un vademecum (o script delle telefonate) a disposizione degli addetti alla segreteria, cosicché tutto lo studio possa offrire un servizio uniforme e riconoscibile, indifferentemente da chi risponda al telefono: in dette frasi, possiamo anche inserire delle frasi di commiato.

A tal proposito, assicuriamoci sempre di chiudere la telefonata con un saluto cordiale, e che il nostro interlocutore abbia trovato una risposta adeguata alle sue aspettative.

## 5 principali errori da evitare al telefono:

- Avere il broncio (se non sorridete il paziente se ne accorge).
- Utilizzare parole e frasi negative (no, non, disturbo, rubare tempo, ecc.)
- Usare espressioni esagerate e superlativi.
- Entrare in contrasto con il cliente.
- Insinuare dubbi.



Oltre alle buone prassi, ci sono anche 5 errori da evitare al telefono, come potete vedere dalla slide: tutte abitudini da evitare, per non fare passare “il messaggio sbagliato” al nostro paziente.

Prevale sempre una regola, ovvero che il *cliente ha sempre ragione* (o bisogna farglielo credere): il compito di chi segue la segreteria è cercare di capire il reclamo del paziente, e trovare sempre un metodo amichevole per risolverlo, con la massima sincerità e senza fare promesse che non si possono mantenere: in questo modo, non solo risolveremo il loro problema, ma potremmo soddisfare un cliente precedentemente arrabbiato e fidelizzarlo.