

Guión de agendamiento

- Buenos días/tardes, le habla xxxx del Centro Médico Aficenter, ¿con quién tengo el gusto de comunicarme?
- Señor/a xxxx ¿en qué le puedo colaborar?
- Por favor permítame su número de documento, su fecha de nacimiento, número de celular, correo electrónico y dirección de residencia.
(actualización de datos)
- Señor xxxxx para atender su solicitud debe tener la orden de servicio a la mano.
- ¿Por favor me informa a qué entidad pertenece y el servicio que requiere?

Antes de finalizar la llamada debe recordarle al usuario qué:

Señor/a xxxxx recuerde que para poder realizar la consulta/terapia es requisito obligatorio presentar el documento de identidad, la historia clínica, la orden médica y la autorización de la entidad que lo remite, recuerde que hablo con xxxx del Centro Médico Aficenter, hasta luego y que tenga buen día.

NUNCA DIGA	MEJOR DÍGALO DE ESTA FORMA
“No se”	“voy a averiguarlo”
¿A la orden?	¿En qué le puedo ayudar?
¿Qué necesita?	¿En qué le puedo servir?
“eso no es culpa mía”	“le ofrezco disculpas”
“no puedo hacer nada”	“estoy para ayudarlo”
“tiene razón, eso está mal”	“comprendo su molestia”
“el que sigue”	“la persona con el turno xx, siga por favor”
“así son las políticas”	“aunque existen políticas voy a escalar su caso para ver qué podemos hacer para apoyarlo”
“ese no es mi trabajo”	“quién le puede ayudar en xx, permítame lo acompañar o lo pongo en contacto”

“ahora estoy ocupado”	“permítame un momento por favor, ya estoy con usted”
“ya vengo “	“permítame un momento ya regreso”