TERAPISTA PERFETTO

Script di chiamata

primo contatto

Come usare la problematica per fissare più appuntamenti e ridurre le disdette

FASE 1 APERTURA DIRETTA

"Ciao [Nome], sono [Nome professionista] dello studio [Nome studio]. Ti chiamo perché hai lasciato i tuoi dati e ho visto che hai un problema a [problematica]."

(pausa di un secondo)

"Volevo capire un po' meglio la tua situazione."

> *Niente "hai due minuti?". Ha compilato lui il form, ha un problema, vuole parlarne. Si va diretti. La pausa dopo la problematica serve: lascia che il paziente realizzi che hai letto la sua scheda.*

FASE 2 QUALIFICA E ASCOLTO

"Da quanto tempo hai questo problema?"

(lascia rispondere)

"E in questo periodo hai già provato qualcosa, fisioterapia, osteopatia, farmaci?"

(lascia rispondere)

"E com'è andata?"

(lascia rispondere)

> *Tre domande semplici ma potenti. La terza è quella che apre davvero: chi ha già provato qualcosa senza risultati è frustrato, vuole essere capito prima ancora che aiutato. Lascialo parlare. Non interrompere. Più parla, più si fida.*

FASE 3 AGGANCIO SULLA PROBLEMATICA E VENDITA DELL'APPUNTAMENTO

Questa è la fase più importante. Non si passa subito all'appuntamento: prima si crea connessione con quello che ha appena detto.

"Capisco. Quello che mi stai descrivendo è una situazione che vediamo spesso. [Problematica] che va avanti da [tot tempo], che hai già provato a risolvere in qualche modo ma che continua a darti fastidio."

(pausa)

"Il problema nella maggior parte dei casi è che non si va alla radice di quello che sta succedendo. Si tratta il sintomo, non la causa. E finché non si capisce da dove viene, il problema torna."

(pausa)

"Quello che facciamo noi durante il primo appuntamento è [descrizione personalizzata, es: una valutazione completa per capire esattamente da dove viene il problema, cosa lo sta causando e qual è il percorso più corto per risolverlo]. Non è una visita generica, è specifica per la tua situazione."

(pausa)

"Alla fine del primo appuntamento sai già cosa hai, perché ce l'hai e cosa si può fare. Esci con le idee chiare."

> ***"Esci con le idee chiare" è la frase chiave. Vende l'appuntamento come qualcosa di concreto e utile, non come un impegno vago. Riduce la resistenza e aumenta il valore percepito già dalla chiamata.***

FASE 4 PROPOSTA APPUNTAMENTO

“Ti proporrei di venire questa settimana, così non perdi altro tempo con questo problema. Sei più libero di mattina o di pomeriggio?”

(lascia rispondere e conferma giorno e ora)

> *“Non perdi altro tempo” è un aggancio diretto al fatto che il problema va avanti già da un po’. Non è pressione, è buon senso, e il paziente lo sente come tale.*

FASE 5 CHIUSURA E ANCORAGGIO ANTI-DISDETTA

"Perfetto, ti segno [giorno] alle [ora]. Ti mando subito un messaggio su WhatsApp con la conferma."

(pausa)

"Ah, [Nome], se per qualsiasi motivo non riesci a venire, scrivimi pure prima così spostiamo senza problemi. L'importante è non lasciare il problema lì senza farci nulla."

> *L'ultima frase riporta tutto sul problema, non sull'appuntamento. Non stai chiedendo un favore a te: stai ricordando che è nel suo interesse venire.*

GESTIONE OBIEZIONI

Le risposte alle situazioni più comuni

"Ci devo pensare"

"Certo, ci mancherebbe. Cosa ti frena in questo momento?" (lascia rispondere, poi) "Capisco. Tieni presente che nel frattempo il problema resta lì, e di solito più si aspetta più diventa difficile da gestire. La prima visita serve proprio per capire cosa sta succedendo davvero, senza nessun impegno su nulla."

"Quanto costa?"

"La prima visita è [prezzo]. Ma prima di parlare di costi, lasciami capire bene la tua situazione, poi ti spiego esattamente cosa include e cosa facciamo." Se possibile si rimanda il prezzo a dopo la qualifica. Chi è già convinto del valore fa meno resistenza sul prezzo.

Non risponde

Non lasciare messaggi vocali. Richiama dopo 2-3 ore con lo stesso approccio. Se non risponde neanche la seconda volta, si passa al messaggio WhatsApp.