TERAPISTA PERFETTO

Gestione contatti

su WhatsApp

Script, pro e contro, e come ridurre le disdette

PRIMA DI TUTTO

WhatsApp non è la chiamata

Va detto chiaramente, perché molti professionisti usano WhatsApp come canale principale pensando che sia equivalente alla chiamata. Non lo è.

Su WhatsApp manca il tono della voce. Manca la pausa. Manca la capacità di percepire come reagisce il paziente in tempo reale e di adattarsi. È molto più difficile creare un vero rapport, parlare della problematica in modo approfondito e far sentire al paziente che c'è qualcuno dall'altra parte che lo sta davvero ascoltando.

> ***Chi fissa tramite WhatsApp ha mediamente più disdette rispetto a chi fissa dopo una chiamata. Non perché il paziente non sia interessato, ma perché il livello di coinvolgimento emotivo e di fiducia che si crea in una chat è strutturalmente più basso.***

Detto questo, WhatsApp è uno strumento reale che va usato bene, non ignorato. Ci sono pazienti che non rispondono al telefono, che preferiscono scrivere o che in quel momento non possono parlare. In questi casi è lo strumento giusto, a patto di saperlo gestire.

TESTO O VOCALE?

Pro e contro di ogni formato

Prima di vedere gli script, vale la pena capire quando usare uno o l'altro.

MESSAGGIO TESTO

PRO	CONTRO
• Veloce da leggere, il paziente lo apre quando vuole • Non richiede contesto silenzioso • Più facile da scrivere in modo preciso • Indicato per primo contatto e conferme	• Freddo, non trasmette personalità • Facile da ignorare o rimandare • Non crea quasi nessun senso di urgenza • Difficile parlare della problematica in profondità

MESSAGGIO VOCALE

PRO	CONTRO
• Trasmette calore, tono e personalità • Più difficile da ignorare rispetto al testo • Crea una sensazione di contatto più umano • Si avvicina alla chiamata in termini di effetto emotivo	• Il paziente deve trovare un momento per ascoltarlo • Alcuni non lo aprono mai • Un vocale esitante fa più danno di un testo • Richiede scioltezza nel registrare

> *La regola generale: testo per aprire, vocale per scaldare se la conversazione non decolla. Un vocale esitante o poco fluido fa più danno di un testo ben scritto. Se non si è a proprio agio con i vocali, meglio restare sul testo.*

OBIETTIVO 1

Fissare direttamente in chat

Questo è l'approccio da usare quando il paziente non risponde al telefono e si vuole chiudere l'appuntamento senza passare per una chiamata.

Primo messaggio — da numero personale

"Ciao [Nome], sono [Nome] di [Studio]. Ho visto che hai un problema a [problematica], una cosa che trattiamo spesso. Quando saresti disponibile per una prima valutazione? Sei più libero di mattina o di pomeriggio?"

Primo messaggio — da numero studio

"Ciao [Nome], ti scriviamo da [Studio]. Abbiamo ricevuto la tua richiesta e visto che hai indicato un problema a [problematica]. Quando saresti disponibile per una prima valutazione? Mattina o pomeriggio?"

> *La domanda chiusa mattina/pomeriggio funziona anche in chat. Evita di chiedere "quando sei libero?" perché apre a risposte vaghe che allungano la conversazione senza portare alla conferma.*

Se risponde con disponibilità

"Perfetto. Ti segno [giorno] alle [ora]. Ti confermo qui su WhatsApp così hai tutto salvato."

Messaggio di conferma

"[Nome] ti confermo: [giorno] alle [ora] presso [indirizzo]. Se per qualsiasi motivo non riesci a venire scrivimi pure prima, così spostiamo senza problemi."

OBIETTIVO 2

Portare il paziente alla chiamata

Questo è l'approccio migliore quando si vuole aumentare la probabilità che l'appuntamento venga rispettato. Si usa WhatsApp come porta d'ingresso per arrivare alla chiamata, dove si può lavorare meglio sulla problematica e creare più fiducia.

Primo messaggio

> *"Ciao [Nome], sono [Nome] di [Studio]. Ho visto che hai un problema a [problematica]. Volevo capire meglio la tua situazione prima di proporti qualcosa. Ti chiamo in cinque minuti o preferisci un altro momento?"*

Se dice sì alla chiamata si passa allo script di chiamata già definito.

Se non vuole la chiamata si torna all'obiettivo 1 e si fissa direttamente in chat.

> ***Proporre la chiamata in questo modo non suona invasivo perché è contestualizzato sulla sua problematica. Non è una chiamata commerciale generica: è qualcuno che vuole capire meglio la sua situazione prima di proporre qualcosa.***

FOLLOW UP

Cosa fare se non risponde

Entro 24 ore

> *"Ciao [Nome], ti avevo scritto ieri riguardo al tuo problema a [problematica]. Capisco che magari non è il momento, se vuoi fissare una valutazione scrivimi pure quando sei pronto."*

> *Non ripetere lo stesso messaggio. Chi non ha risposto ha visto il primo, quindi serve qualcosa di leggermente diverso che lasci la porta aperta senza insistere.*

Dopo 3-4 giorni

> *"Ciao [Nome], so che certi problemi a volte si calmano e si rimanda. Se il fastidio a [problematica] dovesse tornare, siamo qui. Puoi scrivermi quando vuoi."*

Questo secondo messaggio non chiede nulla. Rimane nella sua testa come riferimento per quando il problema si ripresenta, e nel frattempo non crea pressione.

Se non risponde nemmeno dopo il secondo follow up

Non insistere oltre. Il paziente va inserito nella lista di ricontatto per problematica con una data di scadenza entro 30-45 giorni, come indicato nel documento dedicato alla gestione dei contatti non convertiti.

> ***Su WhatsApp più si insiste, più si viene percepiti come invadenti. Due messaggi sono il limite. Dopodiché si aspetta il momento giusto con un ricontatto mirato.***