TERAPISTA PERFETTO

Formare un collaboratore sul sistema

Come trasferire il metodo a chi lavora con te, passo dopo passo

PERCHÉ FORMARE CHI LAVORA CON TE

Il sistema funziona solo se viene applicato ovunque

Se hai una segretaria, un receptionist o un collaboratore che gestisce le chiamate o l'accoglienza in studio, formarli sul sistema non è un'opzione. È una necessità.

Un terapista che applica il metodo alla perfezione ma ha una segretaria che risponde al telefono in modo generico perde il vantaggio già nella prima conversazione con il paziente. Il sistema funziona solo se viene applicato in modo coerente in ogni punto di contatto.

> ***Non basta che il metodo lo conosca il terapista. Deve conoscerlo chiunque tocchi il paziente, dalla prima chiamata all'accoglienza in studio.***

Questo documento spiega come trasferire il metodo a chi lavora con te in modo strutturato, evitando gli errori più comuni che rendono la formazione inutile.

PRIMA DI INIZIARE

Una cosa fondamentale da fare prima

Prima di formare qualcuno, assicurati di aver applicato il sistema tu stesso per almeno 2-3 settimane. Non puoi insegnare quello che non hai ancora praticato.

> ***Chi forma senza esperienza diretta trasmette teoria, non metodo. E la teoria senza pratica non cambia nulla nel comportamento di chi la riceve.***

Questo non significa aspettare di essere perfetti. Significa avere abbastanza esperienza pratica da poter dire al collaboratore “quando succede X fai Y, perché ho visto che funziona”. Quella concretezza è quello che rende la formazione credibile e applicabile.

IL PERCORSO DI FORMAZIONE

5 step in sequenza

Il trasferimento del metodo segue una sequenza precisa. Saltare uno step non accelera il processo, lo compromette.

STEP 1 — CONDIVIDI I DOCUMENTI GIUSTI

Non dare tutto il corso. Dai solo i moduli rilevanti per il ruolo di quella persona. Se gestisce le chiamate: script di chiamata, gestione WhatsApp, messaggi di ricontatto. Se gestisce l'accoglienza in studio: gestione prima seduta. Se fa entrambe le cose: tutti e tre. Il resto può venire dopo, quando ha già una base solida.

STEP 2 — STUDIA INSIEME, NON DA SOLI

Non mandare i documenti e aspettarti che li leggano da soli. Leggi il primo modulo insieme, spiegando il ragionamento dietro ogni parte. Le domande che emergono durante questa lettura sono le stesse domande che avrà il paziente: è il momento migliore per risponderci e costruire comprensione reale, non solo conoscenza superficiale.

STEP 3 — SIMULA PRIMA DI FARE

Prima che il collaboratore faccia la prima chiamata reale, fate almeno 2-3 simulazioni. Tu fai il paziente, loro fanno la chiamata con lo script in mano. Poi scambiate i ruoli. Le simulazioni fanno emergere i blocchi e le incertezze prima che arrivino in una situazione reale con un paziente vero.

STEP 4 — REGISTRA E ASCOLTA INSIEME

Le prime 5-10 chiamate reali vanno registrate e riascoltate insieme. Non per giudicare ma per migliorare. Usa la scheda di analisi delle chiamate esattamente come faresti con le tue. Dai un solo feedback per sessione di ascolto: chi riceve troppe correzioni insieme non ne applica nessuna.

STEP 5 — AUTONOMIA GRADUALE

Dopo le prime settimane il collaboratore inizia a lavorare in autonomia ma continua a registrare le chiamate. Una volta a settimana riascoltate insieme una chiamata. Nel tempo, la frequenza si riduce man mano che la qualità si stabilizza.

Non togliere il feedback troppo presto: il rischio è che senza supervisione si torni alle vecchie abitudini.

COSA MONITORARE NEL TEMPO

Anche dopo che lavora in autonomia

Una volta che il collaboratore è operativo, ci sono alcune metriche da controllare periodicamente per verificare che il metodo venga mantenuto nel tempo.

☐ Il tasso di conversione delle chiamate che gestisce. Se scende rispetto alla media dello studio, c'è qualcosa che non funziona nella gestione.

☐ La qualità dell'accoglienza in studio. Chiedere ai pazienti come si sono sentiti durante la prima visita è il modo più diretto per capire se il metodo viene applicato.

☐ L'aggiornamento del gestionale. Il collaboratore deve annotare la problematica e le note di ogni chiamata. Se il gestionale non viene aggiornato, i dati non servono a nulla.

☐ La compilazione della scheda di analisi. Anche il collaboratore deve compilarla per le proprie chiamate, non solo il terapista.

> *Non aspettare che qualcosa vada storto per controllare. Un check mensile rapido sui numeri e su una chiamata registrata è sufficiente per intercettare eventuali derive prima che diventino problemi.*

GLI ERRORI DA NON FARE

Le trappole più comuni nella formazione

Formare un collaboratore sembra semplice. In realtà ci sono errori ricorrenti che rendono il processo inutile o addirittura controproducente.

La fretta nella formazione

❌ Errore da evitare	✅ Come farlo invece
Dare tutto il materiale in una volta e aspettarsi che il collaboratore lo assorba in autonomia nel giro di qualche giorno.	Dare un modulo alla volta, leggerlo insieme e aspettare che venga applicato prima di passare al successivo.

Saltare le simulazioni

❌ Errore da evitare	✅ Come farlo invece
Pensare che leggere lo script sia sufficiente per usarlo bene in una chiamata reale. Non lo è mai.	Fare almeno 2-3 simulazioni prima della prima chiamata reale. Le simulazioni rivelano i blocchi che la lettura nasconde.

Non ascoltare le chiamate insieme

❌ Errore da evitare	✅ Come farlo invece
Dire al collaboratore di registrare le chiamate e poi non riascoltarle mai. Le registrazioni senza feedback sono inutili.	Riascoltare insieme almeno una chiamata a settimana nelle prime settimane, con la scheda di analisi in mano.

Togliere la supervisione troppo presto

❌ Errore da evitare	✅ Come farlo invece
Smettere di monitorare non appena il collaboratore sembra andare bene. Senza supervisione si torna alle vecchie abitudini.	Mantenere un check periodico anche quando il collaboratore è autonomo. Un ascolto mensile è sufficiente per mantenere la qualità.

UNA SEGRETARIA FORMATA BENE

È un moltiplicatore, non un ostacolo

C'è una convinzione diffusa tra i terapisti che lavorano da soli o con un piccolo team: "me la cavo da solo, non ho tempo per formare qualcuno."

In realtà succede l'opposto. Una segretaria o un collaboratore formato sul metodo libera tempo al terapista, non ne toglie. Le chiamate vengono gestite bene anche quando il terapista è in seduta. L'accoglienza avviene in modo coerente anche quando il terapista è stanco o di fretta. Il gestionale viene aggiornato sistematicamente senza che il terapista debba ricordarselo.

> ***Una segretaria formata bene non è un costo. È un investimento che ripaga ogni volta che una chiamata viene gestita nel modo giusto mentre il terapista è in sala con un paziente.***

Il tempo che si investe nella formazione nelle prime settimane si recupera nel giro di un mese. E quello che si costruisce è un sistema che funziona anche quando non ci sei tu a controllare ogni singola interazione.