



# 6 FRASES

## para llenar tu agenda al teléfono

Te sorprendería saber cuántas llamadas no se convierten en pacientes simplemente porque la recepcionista no le ofrece a la persona al otro lado del teléfono coger una cita. A lo largo de los años he ido recopilando las frases más efectivas al teléfono para llenar la agenda de una clínica dental. Hoy quiero compartirlas contigo.

MARÍA PEIDRO. Consultora dental en OdontoSupport.

### 1 GRACIAS POR TU LLAMADA

Es básico, pero no se hace. El cansancio o estrés de la recepcionista no se debe transmitir al teléfono. El paciente no puede ser respondido con hastío y monosílabos.

### 2 SÍ, POR SUPUESTO

No hay nada que te alegre más que que te digan que Sí. "Sí, tenemos hueco para tí". "Sí, tenemos especialistas para lo que necesitas".

### 3 POR FAVOR, GRACIAS, SI TE PARECE

La carga de trabajo de la recepcionista no le debe hacer olvidar las normas básicas de educación. Un simple "gracias por llamar ¿me dices tu nombre?" establece un primer vínculo con un paciente potencial.

### 4 TE VA A ENCANTAR EL DR. "X"

Ninguna frase transmite más confianza. Tenemos que emocionarnos al hablar de nuestro equipo clínico, o al menos parecerlo.

### 5 MUY BUENA PREGUNTA

El paciente percibe que te gusta como piensa y se siente reforzado. Por otro lado, si la pregunta es compleja esta "muletilla" te dará tiempo para pensar.

### 6 NO TE QUEDES CON NINGUNA DUDA

Es una buena manera de resumir la llamada y pasar a reservar la cita. Transmite que prestaste atención y comienza a forjar esa experiencia positiva del paciente desde la primera llamada.

## EXTRA CÓMO PARAR AL PACIENTE MUY HABLADOR

"Es normal que tenga preguntas, entiendo que tiene que resolver todas sus dudas antes de iniciar cualquier tratamiento. Puede estar tranquilo de que está en las mejores manos. Hagamos una cosa: vamos a reservarle una cita con el Dr. "X" que seguro que puede resolver a la perfección todas sus dudas. Le va a encantar, ya verá. Su próximo hueco es el jueves a las 10:30h..."