Llamar por Primera Vez

? Objetivo

Contactar a los pacientes que solicitaron información por redes sociales, **identificar su necesidad** y **redirigirlos siempre a consulta de valoración**.

□□ Regla central: **El call center nunca vende tratamientos, solo vende la consulta.**

? Procedimiento General

1. Inicio de la llamada (apertura proactiva)

Frase estándar:

> “Hola [Nombre del paciente], le habla [Nombre del agente] de la Clínica Odontológica Bolívar.
> Lo estamos llamando porque usted pidió información sobre nuestros servicios a través de las redes sociales, y queríamos saber si lo podemos ayudar con la información.”

2. Escuchar la necesidad

- Dejar que el paciente explique qué busca.
- Hacer **1 o 2 preguntas de sondeo** para orientar la conversación.
  - Ejemplos: *“¿Ha usado prótesis antes?” / “¿Ya ha estado en ortodoncia?”*.

3. Clasificar la solicitud

Identificar el caso en una de las categorías:

- Prótesis
- Coronas y Puentes

- Extracciones
- Ortodoncia (nueva)
- Seguimiento de ortodoncia
- Blanqueamiento
- Carillas
- Implantes

4. Orientar con la respuesta adecuada

- Aclarar siempre que **el diagnóstico final lo hace el doctor en consulta**.
- Reforzar la importancia de la valoración como primer paso.

5. Ofrecer consulta gratuita (solo en casos autorizados)

- Pacientes interesados en **prótesis**.
- Pacientes que ya están en **ortodoncia** (seguimiento).

6. Cierre de la llamada

- Confirmar datos.
- Proponer fecha concreta.
- Frase final sugerida:

> “Lo más importante es que el doctor lo evalúe en consulta y le dé el mejor plan de tratamiento. ¿Prefiere que le agende para esta semana o la próxima?”

? Casos Comunes – Cómo Responder

- **Prótesis (plancha removible):**

> “Entiendo, en consulta el especialista confirmará si la prótesis es lo indicado o si hay alternativas más cómodas. Además, podemos ofrecerle una **consulta gratuita** para orientarlo

> mejor.”

- **Coronas y Puentes Fijos:**

> “Perfecto, eso puede ser una opción, pero el doctor necesita evaluarlo en consulta para confirmar si es lo adecuado en su caso.”

- **Extracciones:**

> “El doctor debe evaluarlo primero para confirmar si realmente necesita la extracción o si existe otra alternativa.”

- **Ortodoncia (ponerse brackets):**

> “Excelente decisión, el ortodoncista lo verá en consulta y le recomendará la técnica que mejor se adapte a usted.”

- **Pacientes con ortodoncia activa (seguimiento):**

> “Lo ideal es que el ortodoncista lo evalúe aquí para continuar o ajustar su tratamiento. Y la **consulta de valoración es gratuita**.”

- **Blanqueamiento:**

> “Muy bien, el doctor lo evaluará en consulta para asegurarse de que el blanqueamiento sea posible y elegir la técnica más adecuada.”

- **Carillas:**

> “Eso depende de la evaluación. El doctor lo verá en consulta y le explicará si las carillas son lo mejor para su sonrisa.”

- **Implantes:**

> “Perfecto, para confirmar si es candidato a implantes el doctor necesita evaluarlo en consulta con estudios.”

? Reglas de Oro para los Agentes

- Siempre iniciar con la frase de contacto por redes sociales.
- Nunca diagnosticar ni prometer tratamientos.
- Escuchar activamente y usar preguntas de sondeo cortas.
- **Ofrecer consulta gratuita solo en prótesis y ortodoncia en seguimiento.**
- Cerrar la llamada **agendando la cita** (no dejarlo abierto).
- **No desviarse:** todo debe llevar al mismo destino → la consulta.

? Regla de Oro del Call Center

- **No perder el camino:** No se trata de explicar tratamientos ni dar diagnósticos.
- El agente no vende prótesis, ni brackets, ni implantes → **vende la consulta**.
- La meta de cada llamada: que el paciente **salga con cita agendada**.

? Guion Simplificado

Inicio (si es desde redes):

> “Hola [nombre], le hablamos de la Clínica Odontológica Bolívar porque pidió información en nuestras redes. Queríamos saber cómo podemos ayudarlo.”

Si el paciente pide información de un tratamiento (implantes, prótesis, etc.):

> “Excelente, el doctor es quien puede confirmar si ese tratamiento es lo adecuado para usted. Por eso lo más importante es que venga a la consulta de valoración, donde el especialista le explicará todas las

> opciones.”

Oferta de consulta (cuando aplica gratuita):

- Para prótesis o pacientes con ortodoncia activa:

  > “En su caso, podemos ofrecerle una **consulta gratuita** de valoración para orientarlo mejor.”

- Para otros casos:

  > “La consulta es necesaria porque ahí el doctor podrá evaluar y darle el mejor plan de tratamiento.”

Cierre:

> “Entonces, ¿le viene mejor esta semana o la próxima para agendar su consulta?”

? Tips para reforzar la regla de oro

- Si el paciente insiste con precios:

  > “El precio depende de su evaluación clínica y radiográfica. Por eso el paso más importante es la consulta, ahí el doctor le dirá exactamente lo que necesita.”

- Si el paciente pregunta si puede iniciar tratamiento directo:

  > “Primero necesitamos verlo en consulta, porque cada caso es distinto. Ahí el doctor definirá lo mejor para usted.”

- Siempre hablar con tono **empático y de confianza**, pero **cerrar con la cita**.

>

> **Escuchar → Identificar → Redirigir a consulta → Agendar sí o sí.**

? Cómo reconocer a un paciente de alto perfil

Un paciente de alto perfil **no llega a ciegas**. Se distingue porque:

- **Sabe de qué está hablando**
  - Cuando pregunta por un tratamiento, lo nombra con seguridad: *“Necesito un implante”, “quiero carillas de porcelana”, “quiero cambiar mi prótesis”*.
  - No usa términos genéricos como *“quiero arreglarme un diente”* o *“sáquenme esto que me duele”*.
- **Probablemente ya pasó por otro odontólogo**
  - Llega informado porque ya se atendió antes, ya le explicaron algo, o incluso ya intentó un tratamiento que no le funcionó.
  - Esto significa que no está “explorando”, sino que viene con un problema real y busca una solución definitiva.
- **Tiene una necesidad clara y específica**
  - Ejemplos: “Me dijeron que necesito un implante porque perdí un molar” o “quiero mejorar la estética de mis dientes con carillas”.
  - No habla en abstracto, sino con un objetivo concreto.
- **Está dispuesto a pagar por calidad**
  - Si ya invirtió antes en otros odontólogos o tratamientos, sabe que lo barato puede salir caro.
  - Busca un lugar que le dé confianza y garantía, más que un precio bajo.

? Por qué son clave para la clínica

- Estos pacientes **no vienen a “preguntar por curiosidad”**, vienen a decidir.
- Son los que más valor generan porque aceptan tratamientos grandes y estéticos.
- Representan la oportunidad de cerrar casos que suben la rentabilidad y el prestigio de la clínica.

□□ En pocas palabras, bro:
El paciente de alto perfil ya sabe lo que quiere, ya ha estado con otro odontólogo, y ahora busca al especialista correcto que le dé la solución definitiva.

Revision #2
Created 2025-10-03 03:48:34 UTC by Admin
Updated 2025-10-03 04:24:42 UTC by Admin