

Atención al cliente: la conversación con clientes

de Michael Palomino - curso de secretariado médico - Instituto San Pablo - profe: Damaris

3-5-2017

Conversación con llamadas

Rrrrrring Rrrrrrrring

Secr.: **Bienvenido al a Clínica Jesús del Norte buenos días, ¿con quién tengo el gusto?**

Cliente: Con la Señora Ana Félix.

Secr.: Sra. Ana Félix, **¿cual es su consulta?**

Cliente: Quisiera saber si hay una consulta libre con el otorrino para el próximo lunes en la tarde.

Secr.: Bien. **Con respeto a su primera consulta voy a consultar el sistema espérese un momento** ... sí, veo una cita libre a las 4 de la tarde. ¿Está bien?

Cliente: Sí señora.

Secr.: **¿Alguna otra consulta adicional?**

Cliente: Sí. Quisiera saber si hay la posibilidad de una cita con un traumatólogo porque tengo dolores y manchas rojas por un golpe cuando he movido muebles.

Secr.: **¿Cuándo debería ser esa consulta?**

Cliente: También el mismo lunes en la tarde. ¿Sale eso?

Secr.: Bien señora, **con respeto a su consulta** con el traumatólogo **voy a consultar el sistema espérese un momento** ... sí, veo una cita libre a las 5 de la tarde. ¿Está bien?

Cliente: Perfecto señora.

Secr.: **¿Alguna otra consulta adicional o eso sería todo?**

Clientne: Eso sería todo. Gracias.

Secr.: **Gracias por llamar a la Clínica Jesús del Norte, que tenga Ud. un buen día.**

Conversación directa en la oficina y en la sala de espera

Para una nueva cliente:

Secr.: **Bienvenido a la Clínica Jesús del Norte. Tome asiento por favor. ¿Cual es su nombre?**

Cliente: Ana Belis.

Secr.: Sra. Ana Belis, **¿en qué podemos ayudarla?**

Cliente: Quería saber si hay la posibilidad de tener una cita con un pediatra para mi bebé que tiene fiebre alta.

Secr.: **¿Cual día?**

Cliente: Pronto o mañana.

Secr.: Bien. **Con respeto a su consulta voy a consultar el sistema espérese un momento** ... puedo ofrecerle una cita hoy a las 6 de la tarde. ¿Va bien?

Cliente: Sí, perfecto señora.

Secr.: **¿Alguna otra consulta adicional?**

Cliente: Sí. Quería una cita con una ginecóloga, pero eso puede ser mañana también, también en la tarde.

Secr.: Bien. **Con respeto a su consulta adicional voy a consultar el sistema espérese un momento** ... puedo ofrecerle una cita mañana a las 4 de la tarde. ¿Va bien?

Cliente: Perfecto señora.

Secr.: **¿Alguna otra consulta adicional o eso sería todo?**

Cliente: Eso es todo señora. Gracias.

Secr.: **Gracias por venir a la Clínica Jesús del Norte. Que tenga Ud .un buen día.**