

# 14

**CONSIGLI PER  
I PAZIENTI  
DORMIENTI:  
LA GUIDA  
GRATUITA  
DI XDENT PER  
RISVEGLIARLI.**



14

**HAI MAI RIFLETTUTO SUL VALORE DEI TUOI  
PAZIENTI DORMIENTI?**

**PARLIAMO DI QUEI PAZIENTI CHE, MAGARI DOPO  
UN'IGIENE O UN INTERVENTO COMPLESSO, NON SI  
SONO PIÙ FATTI SENTIRE. QUESTI RAPPRESENTANO  
UN VALORE IMPORTANTE PER IL FATTURATO DELLO  
STUDIO, SONO LA "MINIERA" DEL DENTISTA E SPESSO  
SI SOTTOVALUTA IL LORO POTENZIALE.**

**ECCO PERCHÉ NOI DI XDENT ABBIAMO PREPARATO  
L'EBOOK GRATUITO PER GUIDARTI NELLA  
TELEFONATA PER RISVEGLIARLI.**

**Ecco a te i nostri X consigli:**

1

**Organizza la tua agenda.** Richiamare i pazienti dormienti deve diventare un'attività costante da svolgere con metodo e precisione. Dedica almeno 45 minuti al giorno alle telefonate verso i pazienti.

2

**Telefona nei momenti giusti.** Le fasce d'orario più indicate per questa attività sono:

- 11:00 - 12:30 - pensionati/casalinghe
- 18:00 - 19:30 - lavoratori

3

**Prepara tutte le informazioni.** Per rendere il più efficace possibile la telefonata dovresti prima raccogliere tutte le informazioni a tua disposizione sul paziente che stai per contattare, ad esempio:

- età
- professione
- ultimo intervento eseguito
- esistono piani di cura in sospeso?
- esistono preventivi in sospeso?
- il paziente ha figli o familiari

Utilizzi un software gestionale? Nel caso di XDENT potrai scaricare comodamente la lista di pazienti, filtrandoli in base alla data del loro ultimo appuntamento. (Ad esempio: chi non si presenta in studio da più di 18 mesi).

4

**Prepara tutti gli strumenti.** Agenda, email, appunti: durante la telefonata devi poter attingere rapidamente a tutti gli strumenti a te necessari per fissare un appuntamento.



5

**Ultimo intervento eseguito.** In base alla risposta a questa domanda puoi appoggiarti alla tabella di seguito. Preparane una per ogni tipologia di intervento, personalizzala in base ai plus del tuo studio.

6

**Esercitati.**

La pratica rende perfetti: fai esercizio con i colleghi simulando vari tipi di telefonata.

7

**Atteggiamento positivo.** Spesso si pensa che le telefonate possano recare fastidi al paziente. Non è così: stai offrendo un servizio di prevenzione! Affronta questa lavorazione con la grinta necessaria: i pazienti dormienti sono una risorsa di grande importanza per lo studio dentistico.

8

**Sorridi al telefono.** In questo modo la tua voce risulterà più accomodante e il paziente lo sente.

9

**Adattati al paziente.** Non prendere sul personale gli atteggiamenti del paziente. Ti consigliamo di adattarti alla personalità del paziente.

**BENEFICI**

I vantaggi di ciò che stai proponendo.

Ad esempio: implantologia.  
Comodità/ sicurezza/ autostima

**IMPLICAZIONI FUTURE**

I rischi che il paziente corre non sottoponendosi all'intervento proposto.

Ad esempio: implantologia.  
Riassorbimento dell'osso/  
problemi esterni cavo orale/

**PERCHÉ NOI**

I vantaggi del tuo studio, perché rivolgersi a noi.

Garanzia/ materiali di alta qualità/  
esperienza/ convenzioni ecc.

14

**Trova un addetto principale.** Affida questo importante compito ad un solo collaboratore. I pazienti si abitueranno a riconoscere una sola voce. Inoltre il tuo collaboratore sarà in grado di raccogliere e utilizzare più informazioni "dettagliate" sui tuoi pazienti dormienti.

10

**Domande chiuse.** Questo tipo di domanda, che prevede come risposta chiusa un sì o un no, ti aiuterà a risparmiare tempo. Ad esempio: domanda già all'inizio della telefonata se il tuo paziente vive ancora in città. Se così non fosse ti risparmierei di rivolgergli altre domande e potrai telefonare ad un altro paziente.

12

**Tieni traccia.** Reportizza ogni giorno l'andamento della tua attività. Il tuo obiettivo è quello di "asciugare" la lista di pazienti dormienti. Ricordati di conteggiare il fatturato derivante da queste telefonate: ti stupirai del valore derivante da questa attività.

14

11

**Domande aperte.** Queste ti saranno utili ad entrare in relazione con la persona e a raccogliere informazioni utili. Ad esempio: ultimo intervento, stato di salute generale, sintomi particolari notati di recente. (Le domande aperte si strutturano usando le 5W: Chi?, Che Cosa?, Quando?, Dove?, Perché?)

13

**Proponi delle agevolazioni.** Per rendere più efficace la telefonata è utile proporre uno sconto o un'agevolazione. Ad esempio: da quanto non fa l'igiene? Gliela proponiamo a TOT€ (assicurati di adottare un linguaggio conforme alla Legge di Bilancio).

**Ti stai chiedendo quale sia il modo migliore per ottimizzare tutte queste attività?  
Devi sapere che il software gestionale XDENT offre diverse funzione per aiutarti  
a risparmiare tempo in questa lavorazione specifica.**

**Dai un'occhiata qui!**





**14**

**CONSIGLI PER  
I PAZIENTI  
DORMIENTI:  
LA GUIDA  
GRATUITA  
DI XDENT PER  
RISVEGLIARLI.**