

Libreto Consulta y Evaluación QuiroHealth Centers

CONEXIÓN INICIAL

SALUDO EN SALA

Hola _____ (nombre prospecto), yo soy _____ (nombre quiropráctico) bienvenido...

¿Encontró la oficina con facilidad?

¿Dónde se estacionó?

Perfecto, en un momento estoy con usted...

REVISIÓN EXPEDIENTE

Revise en detalle el caso del Prospecto en el expediente y memorice la siguiente información:

1. Nombre
2. Estatus marital / nombre esposa(o)
3. Condición que le aqueja
4. Cómo se entera de la oficina
5. Quién le refiere
6. Trabajo
7. Quiropráctico Anterior

PRÓXIMOS ESPACIOS DE REPORTE DE RESULTADOS

ASISTENTE

Es importante mostrar sentido de urgencia en la atención del Prospecto, por tal razón durante la cita de evaluación el Quiropráctico va a mostrar la importancia de ver al Prospecto lo más pronto posible para su inicio de cuidado.

La Asistente le informa al Quiropráctico cuales son los dos espacios disponibles para Reporte de Resultados en el próximo día laborable.

Al identificar estos espacios:

- Si se van a referir radiografías fuera de la oficina, tome en consideración el tiempo necesario para que el Prospecto se tome estas
- De igual manera, si el prospecto tiene un seguro de salud que requiera pre-autorización, permita tiempo razonable.

MANEJO DE ESTADO

Alcance un estado jovial y un propósito de ayuda antes de buscar al prospecto en sala.

Visualice al Prospecto recuperando su salud, la de su pareja e hijos en su oficina; gracias al buen trabajo realizado durante la Consulta.

La diferencia en “Tono” entre la visita de Consulta y la entrada al Reporte de Resultados, es crucial en el proceso de conversión del Prospecto-a-Paciente. Por esto es tan importante alcanzar el estado jovial antes de comenzar.

Sonría antes de buscar al Prospecto.

ESCOLTA

_____ (nombre prospecto), por favor acompáñeme por acá, le voy a enseñar la oficina.

Estos son los cuartos donde atendemos los pacientes regulares, esa es la puerta del baño de pacientes, estas son fotos de los pacientes pediátricos que se atienden en la oficina...

_____ (nombre prospecto), puede sentarse en esta silla.

RECONOCIMIENTO FUENTE REFERIDO

Referido por Paciente:

*Vi en su expediente que viene referido por _____ (nombre de quien refiere), por _____ (nombre de quien refiere) es uno de nuestros pacientes favoritos, confío reciba tan buenos o mejores resultados que él, y que **también** le pueda hablar de nuestros servicios a otros.*

Si viene de un evento:

Vi en su expediente que viene gracias a _____ (nombre / tipo de evento). Estos eventos nos permiten orientar a personas que de lo contrario no sabrían que el quiropráctico les puede ayudar. Si supiera de alguna oportunidad para nosotros participar un evento similar, aprecio nos lo deje

saber. Y si un ser querido o familiar se pudiera beneficiar, no dude en dejarle saber de la oferta.

Si viene de una promoción:

Vi en su expediente que viene gracias a _____ (nombre / tipo de promoción). Estas promociones las hacemos ocasionalmente y hacen nuestros servicios disponibles a personas que de lo contrario no sabrían que el Quiropráctico les puede ayudar. Si supiera de algún amigo, ser querido o familiar que también se pudiera beneficiar, no dude en dejarle saber de la oferta.

“KNEE-TO-KNEE”

Continuando el establecer conexión humana...

Saque la silla del escritorio y siéntese frente al Prospecto en posición “Knee-To-Knee” / Rodilla-con-Rodilla.

ROMPIENDO HIELO

ESTO ES SOLO UN EJEMPLO, USE SU PROPIO TOQUE PERSONAL:

_____ (nombre prospecto), *vi en su expediente que trabaja en el aeropuerto, ¿hace cuánto tiempo?*

¡Que interesante! Siempre me ha causado gran curiosidad la operación de un aeropuerto...