

Protocolo: llamada estratégica preagenda

Humanizar la conversación, resolver una barrera concreta y facilitar el agendamiento cuando el chat ya no avanza.

Objetivo

La llamada estratégica preagenda es distinta de la llamada de confirmación: ambas existen, pero responden a disparadores distintos.

Cuándo utilizarlo

Compara, teme o duda

Responsable

— Captación / WhatsApp: Ejecuta la llamada dentro de los límites de su rol; deriva lo clínico al especialista.

Pasos del proceso

1. Pedir autorización y proponer una llamada breve.
2. Revisar la conversación previa antes de llamar.
3. Presentarse y explicar el motivo.
4. Preguntar qué necesita aclarar el paciente.
5. Escuchar y resolver una o dos dudas dentro del alcance del rol.
6. Derivar preguntas clínicas cuando corresponda.
7. Proponer el siguiente paso.

Qué evitar

- Forzar la llamada sin autorización.
- Usar la llamada para presionar en lugar de resolver una barrera concreta.

Siguiente acción

1. Definir con el equipo 3 señales claras que ameritan ofrecer una llamada preagenda.

Condiciones importantes

- Estética facial: La naturalidad y el miedo al resultado suelen requerir una conversación humana más que texto adicional.

Asombroso Learn | Centro de éxito para clínicas dentales — <https://www.asombroso.cl/learn/temas/llamada-estrategica-preagenda>