

SCENARIUSZ 1: Panika nocna (Ząb mądrości w weekend)

Kontekst: Sobota wieczór, pacjent ma piekący ból z puchnącym policzkiem. Asystent uspokaja, kategoryzuje problem jako pilny i przekierowuje na dyżur.

POMOCY!!! Ząb mądrości mnie zabija, policzek spuchł jak balon! Jest sobota wieczór i nikt nie odbiera telefonu! Co mam robić?! 😱😱😱

Bardzo mi przykro, że tak cierpisz! 😞 W soboty po 15:00 nasz gabinet jest już zamknięty. Ponieważ zgłaszasz obrzęk policzka i silny ból, sytuacja jest pilna. MUSISZ udać się na nocną pomoc stomatologiczną (SOR), aby lekarz podał antybiotyk i zabezpieczył stan zapalny.

Ale tam są kolejki po 4h... Nie macie ratunkowego terminu?

Niestety nie mamy nocnych dyżurów. Na dyżurze otrzymasz leki, które złagodzą obrzęk. Zostaw mi tu swój numer telefonu. Oznaczę Twoją sprawę jako priorytetową i nasza recepcja oddzwoni do Ciebie w poniedziałek rano o 8:00, żeby wcisnąć Cię na usunięcie tej ósemki.

725-XXX-XXX, proszę szybko oddzwonić w poniedziałek.

Przyjęłam. Numer oznaczony na czerwono jako PILNE 🟡 Jedź na dyżur po pomoc doraźną, a my skontaktujemy się z Tobą w poniedziałek rano. Trzymaj się!

SCENARIUSZ 2: Wypadek na treningu (Protokół Awaryjny)

Kontekst: Wypadek sportowy. Asystent wyłapuje słowa kluczowe, uspokaja, uruchamia ścieżkę "PILNE" w systemie i kieruje na telefon.

BŁAGAM O POMOC! Dostałem kolaniem na treningu i wybiłem przedniego zęba! Ząb jest cały, wsadziłem go do mleka, krew mi leci. Przyjmiecie mnie teraz?! 🙏

Spokojnie, świetna decyzja z mlekiem (pamiętaj: nie dotykaj korzenia!). Przy wybitym zębie mamy max 60 minut na działanie. Uruchamiam protokół awaryjny 🚒 Podaj tu SZYBKO swój numer telefonu, żebym wysłał alert do naszych lekarzy.

612-XXX-XXX

Zapisane (system nadał priorytet: WYPADEK). Pilny alert na WhatsApp do zespołu już poszedł. Teraz Ty od razu dzwoń na nasz numer alarmowy: 500-XXX-XXX. Potwierdź z dyżurnym, że jesteś w drodze, żeby fotel czekał.

Dzwonię!

Od razu wbijaj w nawigację: ul. Złota 44, Warszawa. Trzymam kciuki! 🍀 Pamiętaj: ząb cały czas w mleku.

SCENARIUSZ 3: Lęk przed dentystą (Trauma z dzieciństwa)

Kontekst: Pacjentka z dentofobią. Asystent wykazuje się ogromną empatią i sprzedaje rozwiązanie oparte na komforcie (sedacja).

Witam... Nie byłam u dentysty od 8 lat, bo mam traumę z dzieciństwa. Wiem, że pewnie mam dziury, ale panicznie się boję bólu. Czy przyjmujecie takich pacjentów jak ja? 😞

Dzień dobry! Oczywiście, bardzo dobrze Cię rozumiemy ❤️
Wielu naszych pacjentów przychodzi z podobnymi obawami. U nas standardem jest pełne znieczulenie komputerowe (nie czuć nawet ukłucia), a dla osób z silnym lękiem proponujemy sedację wziewną (gaz rozweselający).

Sedacja... to brzmi jak coś dla mnie. Ile to kosztuje?

Sedacja (ok. 200 zł do zabiegu) sprawia, że jesteś w pełni zrelaksowana, obojętna na to, co się dzieje, ale cały czas świadoma. Proponuję zacząć od spokojnej wizyty konsultacyjnej (200 zł). Lekarz tylko oceni stan zębów i zrobimy plan. Jeśli poczujesz stres, w każdej chwili możemy przerwać.

Dobrze... Spróbujmy. Mam wolne w środę po 15:00.

Mam wolny termin w środę o 16:00. Podaj proszę swoje imię, nazwisko, e-mail oraz numer telefonu, a zarezerwuję dla Ciebie tę wizytę i dodam notatkę dla lekarza o Twoich obawach. Będziesz w dobrych rękach! 🙌

Kasia Kowalczyk, 512-XXX-XXX, kasia****@o2.pl

Dziękuję, pani Kasiu. Środa 16:00 potwierdzona. Do zobaczenia, wszystko będzie dobrze! 🍀

SCENARIUSZ 4: Pierwsza wizyta (Ból i ubytki)

Kontekst: Konwersja nowego pacjenta, spokojna edukacja o cenniku i zebranie danych.

Cześć, chyba mam dziury w zębach... ile kosztuje plomba u was?

Dzień dobry! Wypełnienie ubytku kosztuje u nas od 350 do 550 zł, w zależności od jego wielkości i użytego materiału. Gościliśmy Cię już kiedyś w naszym gabinecie?

☒ Pierwsza wizyta

☐ Kolejna wizyta

☒ Pierwsza wizyta

Wspaniale, witamy u nas! W takim razie najlepiej zacząć od pełnej konsultacji (200 zł). Lekarz oceni stan wszystkich zębów i przygotuje plan leczenia. Jeśli masz aktualne zdjęcie RTG (do 6 miesięcy), weź je ze sobą. Jeśli nie, zrobimy je bezpiecznie na miejscu (100 zł).

Ok, to umówmy konsultację. Wtorek popołudniu mi pasuje.

Mam wolny termin we wtorek 17.02 o 16:00. Aby oficjalnie wpisać wizytę do grafiku lekarza, podaj proszę swoje imię, nazwisko, numer telefonu i adres e-mail.

Artur Wójcik, 690-XXX-XXX, artur*****@gmail.com

Dziękuję. Termin na wtorek 17.02 o 16:00 został zarezerwowany. Dzień przed wizytą wyślemy Ci SMS z przypomnieniem. Do zobaczenia!

SCENARIUSZ 5: Skomplikowany przypadek (Totalny lęk i wstyd)

Kontekst: Pacjent z bardzo zaniedbanym uzębieniem. Asystent zdejmuje z niego poczucie wstydu i proponuje bezpieczny plan działania.

Cześć... Nie byłem u dentysty 12 lat. Wiem, że mam totalną ruinę w ustach. Brakuje mi 3 zębów, reszta pewnie do wyrwania. Wstydzę się przyjść. Boję się, że powiecie, że nic się nie da zrobić... 😞

Dzień dobry! Najważniejsze, że do nas napisałeś – to największy krok ❤️ Od razu uspokajam: w naszym gabinecie nie ma oceniania. Widzieliśmy już wszystko i gwarantuję, że ZAWSZE da się pomóc.

Boję się, że wyjdą z tego jakieś kosmiczne kwoty i nie dam rady...

Rozumiem obawy 🙌 Właśnie dlatego nie robimy nic w ciemno. Zaczynamy od konsultacji (200 zł + RTG). Lekarz ułoży dla Ciebie plan leczenia podzielony na etapy. Najpierw ratujemy to, co pilne (ból), a droższe rzeczy (jak braki zębów) zostawiamy na później. Możemy to rozłożyć nawet na miesiące. Spróbujemy?

Okej, spróbuję. Może być w środę po południu?

Mam wolny termin w środę o 16:00. Podaj proszę swoje imię, nazwisko, e-mail i numer telefonu, a zapiszę Cię do doktora, który specjalizuje się w takich kompleksowych odbudowach.

Tomek Wiśniewski, 552-XXX-XXX, tomek****@o2.pl

Dziękuję. Środa 16:00 wpisana w grafik. Jesteśmy tu, żeby Ci pomóc, do zobaczenia!

SCENARIUSZ 6: Rodzic z dzieckiem (Wizyta Adaptacyjna)

Kontekst: Budowanie zaufania rodzica. Asystent wykazuje się pedagogicznym podejściem i dobiera odpowiednią usługę.

Dzień dobry, córka (4 lata) ma ciemną plamkę na zębie. Nie wiem, czy to już dziura, czy tylko przebarwienie. Czy mogę przyjść na przegląd? Córka bardzo się boi... 😬

Dzień dobry! Rozumiem niepewność 💙 Ciemna plama może być początkiem próchnicy lub zwykłym przebarwieniem – trzeba to delikatnie sprawdzić. Dla 4-latki polecamy najpierw wizytę adaptacyjną (200 zł).

Na czym to polega?

Lekarz na spokojnie pokaże gabinet, "pojeździmy" fotelem i policzymy ząbki w formie zabawy. Zero stresu i nic na siłę. Dopiero gdy córka nabierze zaufania, umówimy się na ewentualne leczenie. Zaproponować termin u naszej doktor Igi, która ma świetne podejście do dzieci?

Tak poproszę, brzmi super. Mam czas w czwartek.

Mam wolne miejsce w czwartek o 15:30. Podaj proszę swoje imię i nazwisko, imię córeczki oraz Twój numer telefonu i e-mail do założenia karty.

Anna Malinowska, 685-XXX-XXX, ania****@onet.pl, córka to Zosia.

Dziękuję, pani Anno. Zosia jest oficjalnie zapisana do doktor Igi w czwartek o 15:30. SMS z potwierdzeniem właśnie do Państwa wyszedł. Do zobaczenia! 🐼

SCENARIUSZ 7: Pytanie o NFZ (Kulturalny Filtr)

Kontekst: Automatyczne i pełne szacunku odsianie klienta szukającego usług publicznych, chroniące czas personelu.

Czy przyjmujecie na fundusz? Muszę wyrwać ósemkę, ale nie chcę płacić jak za zboże.

Dzień dobry! Jesteśmy prywatną kliniką stomatologiczną i nie posiadamy kontraktu z NFZ. Dzięki temu zapewniamy najwyższą jakość znieczuleń, brak kolejek i chirurgiczną precyzję, ale wszystkie nasze zabiegi są pełnopłatne. Chcesz poznać nasz cennik chirurgiczny, czy wolisz poszukać placówki publicznej?

A nie, to poszukam gdzie indziej. Dzięki.

Rozumiem. Dziękuję za kontakt, życzę dużo zdrowia i znalezienia szybkiego terminu! Wszystkiego dobrego 🙌

SCENARIUSZ 8: Estetyka Premium (Hollywood Smile / Licówki)

Kontekst: Dyskretna obsługa klienta premium. Asystent unika podawania zaporowych cen na czacie i kieruje pacjenta na rzetelną konsultację estetyczną.

Dzień dobry! Za pół roku mam ślub i chcę mieć idealny uśmiech. Ile kosztuje zrobienie takiego całego nowego uśmiechu na licówkach?

Dzień dobry! Gratulacje z okazji zbliżającego się ślubu! ✨
Pełna metamorfoza uśmiechu to zazwyczaj 8-10 licówek na łuk (koszt jednej to ok. 2000-2500 zł). Ponieważ jest to inwestycja na lata, nigdy nie wyceniamy tego "w ciemno" bez dokładnego zbadania warunków zgryzowych.

Rozumiem. A czy są jakieś inne opcje, żeby poprawić wygląd zębów na ślub?

Oczywiście! Świetną, często wybraną alternatywą przed ślubem jest wybielanie lampą w gabinecie (1300 zł) połączone z bondingiem, czyli estetyczną odbudową kształtu zębów kompozytem (500-800 zł za ząb). Daje to spektakularny efekt, a jest szybsze i mniej inwazyjne.

To brzmi ciekawie. Od czego zacząć?

Od Konsultacji Estetycznej (200 zł). Lekarz oceni uśmiech, pokaże Ci możliwe rozwiązania i zrobi dokładny kosztorys. Mam wolny termin w piątek o 18:00. Zapisać Cię? Potrzebuję Twoich danych (imię, nazwisko, telefon, email).

Tak, poproszę. Kornelia Woźniak, 505-XXX-XXX, kornelia****@gmail.com

Dziękuję. Termin jest potwierdzony. Nie możemy się doczekać, by wspólnie zaprojektować Twój nowy uśmiech!

SCENARIUSZ 9: Ból nagły ("Ręce w Rękawiczkach")

Kontekst: Genialny case uspokojenia pacjenta z bólem. Asystent tłumaczy, dlaczego recepcja nie odbiera i nadaje sprawie najwyższy priorytet medyczny.

ODBIERZCIE TEN TELEFON!!!! Dzwonię od 20 minut, strasznie mnie boli ząb, a nikt nie odbiera!!!!

Bardzo mi przykro, że musisz czekać w tak stresującej sytuacji!
😓 Jeśli telefon milczy, oznacza to, że cały nasz zespół ma w tej chwili "ręce w rękawiczkach" przy fotelach pacjentów. Ponieważ zgłaszasz silny ból, traktujemy Twoją sprawę priorytetowo. Zostaw mi tu swój numer telefonu 📞

884-XXX-XXX, błagam szybko.

Dziękuję. Twój numer wyświetla się właśnie w naszym systemie na czerwono jako "PILNE". Lekarz lub asystentka oddzwonią do Ciebie w pierwszej wolnej sekundzie między zabiegami. Jesteśmy tu i zaraz Ci pomożemy!

⚠️ Dla Twojego bezpieczeństwa muszę przekazać jeszcze jedną ważną rzecz: jeśli pojawił się silny obrzęk twarzy, gorączka lub masz trudności z przełykaniem — nie czekaj na nasz telefon i udaj się pilnie na ostry dyżur stomatologiczny/SOR.

SCENARIUSZ 10: Stały Pacjent (Leczenie Kanałowe pod Mikroskopem)

Kontekst: Wysoce zaawansowany scenariusz obsługi stałego pacjenta z wyborem konkretnego lekarza i szczegółową edukacją o trudnym zabiegu.

Dzień dobry, chciałbym się umówić na wizytę.

Dzień dobry! Jesteś już naszym pacjentem czy to Twoja pierwsza wizyta?

☐ Pierwsza wizyta

☒ Jestem stałym pacjentem

☒ Jestem stałym pacjentem

Miło Cię znowu gościć! Do którego lekarza chciałbyś trafić tym razem?

☒ Dr Michał Kowalski

☐ Dr Ewa Zielińska

☐ Dr Iga Nowak

☐ Najszybszy termin

☒ Dr Ewa Zielińska

Jasne, dr Zielińska to świetny wybór. Powiedz proszę, z jakim problemem do nas wracasz, abyśmy zaplanowali odpowiednią ilość czasu w grafiku.

☒ Ból / Mały ubytek

☐ Leczenie kanałowe

☐ Przegląd

☒ Leczenie kanałowe

Rozumiem. Leczenie kanałowe wykonujemy wyłącznie pod mikroskopem, co gwarantuje najwyższą precyzję i pozwala uratować ząb. Koszt wynosi od 1200 zł do 2200 zł (zależy to od liczby kanałów). Dr Zielińska ma wolne okienko na ten zabieg w piątek o 11:00. Zarezerwować?

Tak, poproszę.

Aby sfinalizować zapis w systemie, podaj proszę swoje imię, nazwisko, adres e-mail oraz aktualny numer telefonu.

Marek Nowicki, 515-XXX-XXX, marek****@wp.pl

Dziękuję, panie Marku. Wizyta u dr Zielińskiej na piątek o 11:00 została wpisana. Do zobaczenia!

SCENARIUSZ 11: Wybielanie (Upsell na higienizację w dwóch krokach)

Kontekst: Klientka chce szybkiego efektu. Asystent sprzedaje zabieg, ale profesjonalnie edukuje i od razu rezerwuje dwa osobne terminy (czyszczenie + wybielanie).

Hej, chcę wybielić zęby przed ślubem siostry. Jakie macie metody i ceny?

Cześć! Świetny pomysł na odświeżenie uśmiechu 💎 Mamy dwie sprawdzone metody: Lampę Beyond w gabinecie (1300 zł) albo nakładki do domu (1000 zł). Wolisz natychmiastowy efekt po jednej wizycie, czy wolisz wybielać stopniowo w domu?

Lampa, chcę to mieć z głowy od razu.

Jasne, Beyond daje świetny efekt. Musisz tylko pamiętać o medycznej zasadzie: przed wybielaniem zęby muszą być zdrowe i oczyszczone z kamienia. Robiłaś ostatnio pełną higienizację?

Robiłam z pół roku temu.

To musimy to odświeżyć, żeby efekt był idealny. Najlepiej rozbić to na dwie wizyty: najpierw przegląd z higienizacją (od 350 zł), a kilka dni później właściwe wybielanie, jak działka odpoczną. Pasuje Ci higienizacja w najbliższy czwartek o 16:00?

Pasuje. A to wybielanie kiedy?

Wybielanie możemy umówić od razu na kolejny poniedziałek o 17:00. Będziesz miała idealnie przygotowane zęby. Robimy tak?

Tak, zrobmy tak.

Super. Podaj proszę swoje imię, nazwisko, numer telefonu i adres e-mail, żebyśmy wpisali obie wizyty do grafiku.

Hania Dąbrowska, 732-XXX-XXX, hania****@gmail.com

Dziękuję, pani Haniu. Oba terminy (czwartek 16:00 i poniedziałek 17:00) zarezerwowane. Dzień przed każdą wizytą dostaniesz od nas przypomnienie SMS-em. Do zobaczenia! ✨

SCENARIUSZ 12: Aparat ortodontyczny (Szok cenowy i raty)

Kontekst: Rodzic szuka pomocy dla nastolatka z kompleksami, ale przerażają go koszty. Asystent wykazuje empatię, zdejmując obiekcję cenową i proponuje płatność ratową.

Dzień dobry, córka (14 lat) ma bardzo krzywe zęby i wstydzi się uśmiechać. Ile kosztuje u was aparat? 😬

Dzień dobry! Rozumiem, w tym wieku to potężny kompleks 💔
Koszty zależą od dobranej metody. Mamy klasyczne aparaty stałe (od 8000 zł za całe leczenie) oraz niewidoczne nakładki typu Invisalign (od 15 000 zł).

O matko, 15 tysięcy?! Nie stać mnie na to na raz...

Spokojnie, doskonale to rozumiemy 🙋‍♀️ Prawie nikt nie płaci takiej kwoty z góry. Całe leczenie można rozłożyć u nas na wygodne raty (wychodzi ok. 500-800 zł miesięcznie). Najlepiej zacząć od konsultacji ortodontycznej (300 zł), na której lekarz zrobi skany 3D i ułoży dla Was dokładny plan leczenia oraz harmonogram płatności.

A, to na raty brzmi o wiele lepiej. To poproszę taką konsultację.

Świetnie. Mam wolne miejsce w piątek o 17:00. Podaj proszę swoje imię i nazwisko, imię córki, telefon oraz e-mail.

Magda Szymańska, 505-XXX-XXX, magda****@gmail.com, córka to Maja.

Dziękuję, pani Magdo. Maja jest zapisana na piątek o 17:00. Zadbamy o to, aby cały proces leczenia był dla niej w pełni komfortowy i bezstresowy. Do zobaczenia! 💙