GUION # 4.

BODYTECH®
Club Médico Deportivo

Usuario nuevo encontrado en campo

Momento	Guión	Observaciones
Saludo	Buenos días (tardes, noches), mi nombre es , soy el entrenador encargado de la zona _____, ¿Cuál es su nombre?... ¿Cómo se siente?... ¿Puedo ayudarle en algo?...	Dirigirse de manera cordial al usuario. Demuestre disposición para resolver dudas y explicar información de interés. Tengamos en cuenta que si no identificamos al usuario, debemos confirmar su nombre.
Usuario que tiene cita de evaluación física agendada	Señor/Señora/Srta. _____, ¿Quiero confirmar si ya agendó la cita de evaluación física? Me alegra que ya esté programada la cita, me gustaría contarle que hasta el momento de su cita usted puede tener un programa de acondicionamiento como adaptación al ejercicio.	Identifique si el usuario agendó la cita de evaluación física. Si ya la tiene agendada, motívelo a asistir e infórmele la posibilidad de seguir un programa de acondicionamiento. Inicie el protocolo de entrega de programa de acondicionamiento.
Usuario que no tiene cita de evaluación agendada	Señor/Señora/Srta. _____, le recomiendo solicitar la evaluación física para que conozca su condición de salud y le sea prescrito un entrenamiento ajustado a su condición física, que será clave para su salud y el logro de sus objetivos. Permítame acompañarlo (a) a agendar la cita a la recepción	Si no ha agendado la cita de evaluación física, acompañe al usuario a realizar el agendamiento e indique los beneficios de ésta.
Usuario que no desea agendar cita de evaluación física	Señor/Señora/Srta_____, entiendo su decisión y quisiera contarle que BODYTECH maneja unos procesos que aseguran la experiencia de nuestros usuarios cuando no desean asistir a una evaluación física y seguir un programa de entrenamiento. Quiero pedirle el favor de diligenciar el siguiente formato...	Si el usuario no desea asistir a una evaluación física debe firmar la exoneración de programa de entrenamiento y el consentimiento de no evaluación.
Despedida	Recuerde que mi nombre es _____ y estaré atento a ayudarle siempre que lo requiera.	Dirigirse de manera cordial al usuario.