Ostoja

Praktyczny poradnik WhatsAppa i Instagrama dla terapeutów

112 gotowych wiadomości i 4 ścieżki rozmowy



Dostosuj wiadomość do kanału



Instagram

Odpowiedz krótko i zaproponuj kolejny krok.



WhatsApp

Korzystaj z niego zgodnie z ustaleniami z klientem.



Uzupełnij pola

Wstaw aktualny termin, cenę i adres.



Daj przestrzeń

Pozostaw odbiorcy możliwość odmowy lub namysłu.

Prywatność i granice kontaktu



Ustal godziny odpowiedzi

Podaj, kiedy zwykle odczytujesz wiadomości.



Ogranicz zakres danych

W czacie ustalaj sprawy organizacyjne.



Chroń treść rozmowy

Uzgodnij bezpieczny kanał dla informacji wrażliwych.



Określ tryb pilny

W razie bezpośredniego zagrożenia dzwoń pod 112.

Pierwszy kontakt

1. IG · Zapytanie z profilu

Dziękuję za wiadomość. Jeśli szukasz konsultacji, mogę podać dostępne terminy.

2. IG · Odpowiedź na relację

Dziękuję za reakcję. Informacje o konsultacjach znajdziesz w linku w profilu.

3. WA · Nowa wiadomość

Dzień dobry, dziękuję za kontakt. Czy chodzi o termin, opłatę czy formę spotkania?

4. IG · Wiadomość bez pytania

Dzień dobry. W czym mogę pomóc w sprawach związanych z umówieniem wizyty?

Pierwszy kontakt

5. WA · Polecenie

Dziękuję za kontakt. Mogę przesłać informacje o pierwszej konsultacji.

6. IG · Kontakt po webinarze

Dziękuję za udział w spotkaniu. Tutaj znajdziesz opis konsultacji: [link].

7. IG · Prośba o link

Oto link do zapisów: [link]. Jeśli wolisz, podam dwa terminy w wiadomości.

8. WA · Kontakt po formularzu

Dziękuję za zgłoszenie. Czy mogę tutaj przesłać informacje organizacyjne?

Dobór konsultacji

9. WA • Spotkanie indywidualne

Prowadzę konsultacje dla dorosłych. Na pierwszym spotkaniu omówimy, czego potrzebujesz.

10. IG • Spotkanie dla par

Informacje o konsultacji dla par są tutaj: [link]. Mogę też podać dostępne terminy.

11. WA • Konsultacja dla jednej osoby

Możemy ustalić termin indywidualny i omówić, jaka forma wsparcia będzie odpowiednia.

12. WA • Pytanie o specjalizację

Mój zakres pracy opisuję tutaj: [link]. Mogę wyjaśnić, jak wygląda pierwsza konsultacja.

Dobór konsultacji

13. IG · Grupa wiekowa

Pracuję z osobami od [wiek] lat. W sprawie innych grup mogę wskazać miejsce, gdzie szukać pomocy.

14. WA · Konsultacja w innym języku

Spotkania prowadzę po [język]. Czy ta forma będzie dla Ciebie odpowiednia?

15. WA · Dostępność lokalu

Gabinet znajduje się na [piętro]. Dostęp do budynku: [informacja].

16. IG · Poza zakresem

W tej sprawie warto poszukać specjalisty w obszarze [obszar]. Mogę podać punkt wyjścia.

Opłaty i forma spotkania

17. WA · Cena

Pierwsza konsultacja trwa [czas] i kosztuje [kwota] zł. Mogę przesłać dostępne terminy.

18. IG · Cennik

Aktualny cennik jest tutaj: [link]. Chętnie wyjaśnię kwestie organizacyjne.

19. WA · Online

Konsultacja online odbywa się przez [platforma]. Link otrzymasz przed spotkaniem.

20. WA · Stacjonarnie

Spotkanie odbywa się przy [adres]. Wejście jest od strony [wskazówka].

Opłaty i forma spotkania

21. WA · Płatność

Opłatę można wnieść przez [metoda].
Szczegóły prześlę po ustaleniu terminu.

22. IG · Pytanie o niższą opłatę

Rozumiem, że koszt ma znaczenie.
Moje aktualne stawki to [kwota] zł za [czas].

23. WA · Porównanie form

Spotkania online i w gabinecie trwają [czas].
Dostępne godziny mogą się różnić.

24. WA · Dokument płatności

Jeśli potrzebujesz dokumentu płatności,
podpowiem, jak bezpiecznie przekazać dane.

Przed pierwszą wizytą

25. IG · Niepewność

Na pierwszej konsultacji możesz powiedzieć tyle, ile chcesz. Jest też miejsce na Twoje pytania.

26. WA · Przygotowanie

Możesz zapisać pytania przed wizytą. Przygotowanie notatek jest dobrowolne.

27. IG · Przebieg

Najpierw ustalamy, co sprowadza Cię na konsultację i czego oczekujesz od spotkań.

28. WA · Namysł

Możesz spokojnie rozważyć decyzję. Jeśli zechcesz wrócić do zapisów, napisz do mnie.

Przed pierwszą wizytą

29. WA • Udział drugiej osoby

Wspólną konsultację umawiamy, gdy każda osoba chce w niej uczestniczyć.

30. IG • Pytanie o efekt

Tempo i wyniki pracy są indywidualne.
Na konsultacji możemy omówić Twoje cele.

31. WA • Zasady poufności

Na początku spotkania omówię zasady poufności i sytuacje, w których mogą obowiązywać wyjątki.

32. WA • Jedno spotkanie

Pierwszą wizytę można umówić osobno.
Dalsze kroki uzgodnimy po rozmowie.

Propozycja terminu

33. WA · Dwie opcje

Mam wolne terminy [data i godzina] oraz [data i godzina]. Czy któryś Ci odpowiada?

34. IG · Grafik online

Dostępne godziny możesz sprawdzić tutaj: [link]. W razie potrzeby pomogę z rezerwacją.

35. WA · Preferowana pora

Czy wygodniejsze są dla Ciebie poranki czy popołudnia? Sprawdzę dostępność.

36. WA · Wspólny termin

Które dni pasują obojgu? Po otrzymaniu odpowiedzi sprawdzę grafik.

Propozycja terminu

37. WA · Zmiana dostępności

Termin [data] jest już zajęty. Mogę zaproponować [data i godzina].

38. IG · Najbliższy termin

Najbliższy wolny termin to [data i godzina]. Jeśli Ci odpowiada, wyślę szczegóły zapisu.

39. WA · Inna strefa czasowa

Podana godzina jest w czasie polskim. Potwierdź proszę, czy pasuje w Twojej strefie.

40. WA · Sprawdzenie rezerwacji

Mogę przytrzymać termin do [godzina]. Daj proszę znać, czy chcesz go zarezerwować.

Rezerwacja i potwierdzenie

41. WA · Potwierdzenie

Potwierdzam konsultację [data] o [godzina].
Spotkamy się przy [adres].

42. WA · Wizyta online

Potwierdzam termin [data] o [godzina].
Link do spotkania prześlę przez [kanał].

43. WA · Rezerwacja wstępna

Wstępnie zapisuję termin [data i godzina].
Potwierdź proszę do [termin].

44. IG · Przejście do zapisów

Aby potwierdzić termin, skorzystaj z formularza: [link].

Rezerwacja i potwierdzenie

45. WA · Zasady wizyty

Przed wizytą zapoznaj się proszę z zasadami odwoływania: [link].

46. WA · Dodatkowe informacje

Potrzebne informacje organizacyjne znajdziesz tutaj: [link]. Do zobaczenia.

47. WA · Potwierdzenie dla pary

Potwierdzam wspólną konsultację [data i godzina]. Proszę, przekaż termin drugiej osobie.

48. WA · Pomyłka w terminie

Dziękuję za sprawdzenie. Prawidłowy termin to [data i godzina].

Przypomnienia

49. WA · Dzień wcześniej

Przypominam o jutrzejszym spotkaniu o [godzina]. Do zobaczenia.

50. WA · W dniu spotkania

Dzień dobry, dziś spotykamy się o [godzina] przy [adres].

51. WA · Link do wizyty

Link do dzisiejszego spotkania o [godzina]: [link].

52. WA · Wejście do gabinetu

Wejście do gabinetu jest od strony [miejsce]. Skorzystaj proszę z dzwonka [numer].

Przypomnienia

53. WA · Warunki rozmowy online

Na spotkanie online przygotuj prywatne miejsce, w którym możesz swobodnie rozmawiać.

54. WA · Zmiana lokalu

Wyjątkowo spotykamy się dziś pod adresem [adres]. Godzina pozostaje bez zmian.

55. WA · Potwierdzenie obecności

Czy termin [data i godzina] jest aktualny? Proszę o krótkie potwierdzenie.

56. WA · Problem techniczny

Jeśli link się nie otwiera, napisz do mnie tutaj. Ustalimy, jak połączyć się ponownie.

Zmiana i odwołanie wizyty

57. WA · Prośba o zmianę

Jasne, sprawdzę inne godziny. Czy pasuje [data i godzina]?

58. WA · Potwierdzenie zmiany

Termin został przeniesiony na [data i godzina]. Dziękuję za potwierdzenie.

59. WA · Odwołanie przez klienta

Potwierdzam odwołanie wizyty [data].
W razie potrzeby możesz poprosić o nowy termin.

60. WA · Odwołanie przez gabinet

Muszę odwołać spotkanie [data]. Mogę zaproponować [data i godzina].

Zmiana i odwołanie wizyty

61. WA · Zmiana formy

Jeśli chcesz, możemy zmienić formę spotkania na online. Czy godzina [godzina] pasuje?

62. WA · Spóźnienie

Dziękuję za informację. Daj proszę znać, o której możesz dotrzeć.

63. WA · Zasady odwołania

W tej sytuacji obowiązują uzgodnione zasady odwołania: [link]. Mogę je wyjaśnić.

64. WA · Zmiana jednego spotkania

Zmieniamy tylko wizytę [data]. Kolejne terminy pozostają zgodne z ustaleniami.

Nieobecność i powrót

65. WA · Brak obecności

Nie udało nam się dziś spotkać. Czy chcesz ustalić nowy termin?

66. WA · Rozłączenie

Połączenie zostało przerwane. Czy uda Ci się ponownie wejść przez ten sam link?

67. WA · Zwolnienie godziny

Ponieważ termin nie został potwierdzony, zwalniam tę godzinę. Możesz poprosić o inny termin.

68. WA · Powrót po przerwie

Dziękuję za kontakt. Mogę zaproponować [termin] i omówić dalsze kroki na konsultacji.

Nieobecność i powrót

69. WA · Nowy termin po nieobecności

Jeśli chcesz przełożyć spotkanie, mogę zaproponować [data i godzina].

70. WA · Kolejna nieobecność

Na kolejnym spotkaniu możemy omówić, jakie godziny i zasady kontaktu będą praktyczne.

71. WA · Brak odpowiedzi

Zamykam tę rezerwację. Jeśli w przyszłości zechcesz umówić wizytę, możesz napisać ponownie.

72. WA · Powrót do zapisów

Aktualną dostępność znajdziesz tutaj: [link]. Wybierz termin, gdy będzie Ci wygodnie.

Uzgodniona kontynuacja

73. WA · Kolejne spotkanie

Zgodnie z ustaleniem proponuję [data i godzina]. Czy ten termin Ci odpowiada?

74. WA · Stała godzina

Mogę zaproponować spotkania co [okres] w [dzień] o [godzina]. Czy to wykonalne?

75. WA · Zmiana częstotliwości

Na najbliższym spotkaniu możemy wrócić do pytania o częstotliwość wizyt.

76. WA · Urlop gabinetu

Gabinet będzie nieczynny od [data] do [data]. Następny uzgodniony termin to [data].

Uzgodniona kontynuacja

77. WA · Przerwa klienta

Dziękuję za informację o przerwie. Czy chcesz ustalić datę kontaktu po powrocie?

78. WA · Materiał organizacyjny

Przesyłam uzgodniony link: [link]. Omówimy go na kolejnym spotkaniu.

79. WA · Sprawdzenie grafiku

Mogę sprawdzić stałą godzinę na kolejny miesiąc. Które dni są możliwe?

80. WA · Ustalone przypomnienie

Przypominam zgodnie z ustaleniem o rezerwacji kolejnej wizyty: [link].

Zakończenie i skierowanie

81. WA · Potwierdzenie zakończenia

Potwierdzam zakończenie spotkań zgodnie z naszym ustaleniem. Dziękuję za wspólną pracę.

82. WA · Sesja podsumowująca

Jeśli chcesz omówić zakończenie pracy, mogę zaproponować spotkanie podsumowujące.

83. WA · Przekazanie kontaktu

Zgodnie z ustaleniem przesyłam dane placówki: [kontakt]. Zapytaj proszę o dostępność.

84. IG · Inny rodzaj pomocy

W sprawie [obszar] możesz sprawdzić ofertę [placówka]. Dane kontaktowe: [link].

Zakończenie i skierowanie

85. WA · Przekazanie dokumentów

W sprawie dokumentacji skorzystaj proszę z uzgodnionego kanału: [kanał].

86. WA · Zakończenie listy terminów

Usuwam przyszłe rezerwacje zgodnie z prośbą. Dziękuję za informację.

87. WA · Podsumowanie ustaleń

Potwierdzam ostatni termin [data i godzina]. Szczegóły omówimy na spotkaniu.

88. WA · Decyzja po konsultacji

Dziękuję za wiadomość. Jeśli kiedyś zechcesz wrócić do rozmowy o wsparciu, możesz się odezwać.

Granice kontaktu

89. IG · Dane wrażliwe

Dziękuję za kontakt. Szczegóły omówmy podczas konsultacji lub przez uzgodniony bezpieczny kanał.

90. WA · Godziny odpowiedzi

Wiadomości odczytuję w [dni i godziny]. Wtedy odpowiem w sprawie organizacyjnej.

91. IG · Poza godzinami

Dziękuję za wiadomość. Odpowiem w godzinach pracy: [godziny].

92. WA · Pilne zagrożenie

Jeśli istnieje bezpośrednie zagrożenie życia lub zdrowia, zadzwoń pod 112.

Granice kontaktu

93. WA · Prośba o poradę w czacie

Widzę, że ta sprawa jest ważna.
Porozmawiajmy o niej podczas konsultacji.

94. IG · Dane innej osoby

Proszę, zachowaj dane tej osoby dla siebie.
Tutaj mogę pomóc w sprawach organizacyjnych.

95. WA · Zmiana kanału

Dla ochrony prywatności proponuję przejść na uzgodniony kanał: [kanał].

96. WA · Wiadomość głosowa

W sprawie terminu wystarczy krótki tekst z preferowaną datą. Szczegóły omówimy na spotkaniu.

Uzgodniony kontakt po rozmowie

97. WA • Informacja o terminach

Zgodnie z prośbą przesyłam terminy na przyszły tydzień: [opcje].

98. IG • Materiał po zapytaniu

Zgodnie z prośbą przesyłam link do opisu konsultacji: [link].

99. WA • Umówiony kontakt

Odzywam się zgodnie z ustaleniem. Czy chcesz wrócić do tematu rezerwacji?

100. WA • Preferencje kontaktu

Czy wolisz otrzymywać przypomnienia przez [kanał], czy bez wiadomości?

Uzgodniony kontakt po rozmowie

101. WA · Rezygnacja z przypomnień

Potwierdzam, że wyłączam przypomnienia na tym kanale.

102. WA · Ponowne przesłanie danych

Zgodnie z prośbą ponownie przesyłam adres gabinetu: [adres].

103. IG · Krótka odpowiedź

Tu znajdziesz informacje, o które prosisz: [link]. Dziękuję za kontakt.

104. WA · Potwierdzenie decyzji

Dziękuję za odpowiedź. Odnotowuję Twoją decyzję dotyczącą dalszego kontaktu.

Lista oczekujących

105. WA · Zaproszenie na listę

Aktualnie nie mam wolnych terminów.
Czy chcesz otrzymać informację o dostępności?

106. WA · Dopisanie

Potwierdzam dopisanie do listy.
Skontaktuję się, gdy pojawi się pasująca godzina.

107. WA · Wolny termin

Zwolniła się godzina [data i godzina].
Czy chcesz zarezerwować spotkanie?

108. WA · Brak dostępności

W wybranych godzinach nie mam teraz wolnych terminów. Mogę sprawdzić [inna pora].

Lista oczekujących

109. WA · Aktualizacja listy

Czy nadal chcesz otrzymać informację o wolnym terminie? Dziękuję za krótką odpowiedź.

110. WA · Usunięcie z listy

Potwierdzam usunięcie z listy oczekujących. Dziękuję za informację.

111. IG · Otwarte zapisy

Otworzyły się zapisy na [okres]. Aktualne terminy znajdziesz tutaj: [link].

112. WA · Inne miejsce

Jeśli potrzebujesz wcześniejszego terminu, możesz sprawdzić dostępność w [placówka].

Od pytania do rezerwacji

1 • Odpowiedz na zapytanie

Użyj wiadomości 1 lub 3.

2 • Zaproponuj wybór

Podaj dwie godziny z wiadomości 33.

3 • Poczekaj na wybór

Jeśli termin jest wstępny, użyj wiadomości 43.

4 • Potwierdź szczegóły

Wyślij wiadomość 41 lub 42, a następnie 45.

Od pytania o cenę do decyzji

1 · Podaj koszt

Użyj wiadomości 17 lub 18.

2 · Ustal formę

Wybierz wiadomość 19, 20 albo 23.

3 · Daj czas

Jeśli osoba potrzebuje namysłu, użyj wiadomości 28.

4 · Zarezerwuj po decyzji

Po akceptacji zaproponuj terminy z wiadomości 33.

Nieobecność i dalsze kroki

1 · Zapytaj o decyzję

Rozpocznij od wiadomości 65.

2 · Zaproponuj nową godzinę

Po zgodzie użyj wiadomości 69.

3 · Potwierdź zmianę

Użyj wiadomości 58.

4 · Zamknij rezerwację

Jeśli uzgodniony czas na odpowiedź minął, użyj wiadomości 71.

Wrażliwe informacje w czacie

1 · Ogranicz zakres rozmowy

Na Instagramie skorzystaj z wiadomości 89.

2 · Zmień kanał

Przez WhatsApp użyj wiadomości 95.

3 · Ustal czas kontaktu

Podaj godziny odpowiedzi z wiadomości 90.

4 · Uwzględnij pilność

W razie bezpośredniego zagrożenia użyj wiadomości 92.

Źródła

Etyka psychoterapeuty

Polskie Towarzystwo Psychiatryczne, Kodeks etyki. Standardy informowania o usługach.

Ochrona danych

Rozporządzenie UE 2016/679, art. 5, 9 i 32. Zasady i bezpieczeństwo przetwarzania.

Numer alarmowy

Numer 112 służy do zgłaszania sytuacji bezpośredniego zagrożenia.