Master in Dental Management

Strumenti per affrontare il cambiamento

Un percorso di apprendimento imprenditoriale attivo che fornisce strumenti subito applicabili per:

- Acquisire e fidelizzare i pazienti
- Conseguire i grandi preventivi
- Pianificare la crescita dello studio

Crediti ECM: 50

Una proposta integrata di apprendimento imprenditoriale per i Medici Dentisti

Nel mondo dell'odontoiatria è in atto un cambiamento epocale.

L'ampliamento della concorrenza, con la diffusione dei network organizzati e del turismo odontoiatrico, ha generato una competizione sui prezzi e disorientato i pazienti, rendendoli sempre più insicuri delle loro scelte e pronti a "guardarsi in giro".

Le competenze cliniche, di conseguenza, rimangono indispensabili ma da sole non sono più sufficienti. Il dentista avverte la necessità, per sé e per i più stretti collaboratori, di rinforzare quelle abilità che possiamo definire "imprenditoriali" per mantenere e rinforzare il bene più prezioso dello studio: i pazienti.

Occorre quindi ridefinire il concetto chiave di orientamento al paziente, per far percepire la qualità delle prestazioni offerte e l'importanza di mantenere con lo studio un rapporto continuativo.

Il Master in Dental Management è stato creato proprio per affrontare questi aspetti cruciali per il successo dell'attività odontoiatrica:

- la relazione con il paziente
- il conseguimento di preventivi di alto valore
- la gestione efficiente dello studio

Lo faremo attraverso un percorso ricco di contenuti ma snello e piacevole, di grande concretezza e molto coinvolgente. Non lezioni accademiche ma workshop di apprendimento attivo, nei quali i partecipanti portano le loro reali situazioni e si preparano ad affrontarle con strumenti e metodi efficaci e di immediata applicazione sin dal ritorno alle loro attività.

Il miglioramento e l'apprendimento continui sono alla base del successo di ogni attività professionale qualificata. Grazie alla nostra esperienza nella formazione odontoiatrica e alla solidità dei nostri metodi siamo convinti di poter contribuire a questa crescita.

Vi aspettiamo,

Marco Bona
Associate Partner Choralia

I VANTAGGI DEL CORSO

- Giornate di formazione attiva ed esperienziale, centrate sui casi reali dei partecipanti, nelle quali si alternano discussione, esercitazioni individuali, esercitazioni di gruppo e simulazioni
- Limitato numero di partecipanti per una grande interattività
- Confronto con il docente
- Scambio di esperienze e confronto tra colleghi
- Dispense scritte
- Docente con una solida e comprovata conoscenza del settore odontoiatrico
- Accesso al gruppo dei corsisti e docenti attraverso whatsapp
- Dental Management E-Book: il tuo diario di bordo per l'aula e che ti servirà per continuare a imparare anche dopo la fine del corso
- Certificato di partecipazione
- 50 Crediti ECM

A CHI SI RIVOLGE

- Ai Medici Odontoiatri
- Ai titolari dello Studio/Struttura
- Ai collaboratori responsabili delle relazioni con i clienti

TESTIMONIANZE DEI COLLEGHI

"....per imparare le cose che nessun insegnante vi ha mai insegnato!"
Dott. Andrea Burdese

"In un periodo di grandi cambiamenti dell'odontoiatria, un corso che fornisce strumenti utili ad affrontarli con rinnovato slancio"
Dott. Roberto Romano

"Un corso utilissimo per i medici e tutto il personale; mi ha stimolato a fare dei cambiamenti nel mio studio, nelle consulenze e nella vita personale."
Dott. Sandro Gerra

"Questo corso mi ha aperto la mente su un nuovo modo di approcciare il paziente attraverso l'intelligenza relazionale e su come migliorare l'organizzazione del mio studio professionale".
Dott.ssa Giulia Fadda

"Esperienza di arricchimento con chiara esposizione degli argomenti; ottimo livello di argomentazione con centratura e focalizzazione sui reali problemi e necessità della gestione di una realtà lavorativa così complessa. Grazie!"
Paride Nicoletti

"Il corso è eccellente; un argomento fondamentale per la gestione dello studio per affrontare la crisi e la concorrenza."
Dott.ssa Vittoria Profera

Acquisire e fidelizzare i pazienti con l'intelligenza relazionale

- La professione del medico dentista si basa principalmente su delicate e dirette relazioni personali, che sono l'autentico mezzo per costruire soddisfazione, fedeltà e risultati dei clienti e la motivazione degli stessi collaboratori.

- Le relazioni personali seguono, però, regole semplici, ma poco conosciute, fondamentali, che possono determinare successo e minore stress; queste tecniche sono illustrate nel modulo in modo coinvolgente, divertente e approfondito.

- Il modello presentato fa riferimento alle scoperte di Bolton sugli stili sociali e al lavoro di Silberman sulla espressione della intelligenza relazionale, la più importante e misconosciuta capacità di sviluppo dei rapporti professionali con pazienti e colleghi.

Obiettivi

- Fornire strumenti, tecniche, processi per comprendere i comportamenti e i bisogni dei propri clienti e collaboratori, per stabilire relazioni più positive e produrre i migliori risultati.

Contenuti

- La consapevolezza del proprio stile di comportamento
- Il riconoscimento dello stile del cliente e del collaboratore
- L'adattamento dello stile di comunicazione in funzione degli interlocutori
- La prevenzione dello stress del paziente e del collaboratore
- La gestione delle obiezioni e dei momenti di tensione
- La comunicazione persuasiva e motivante

Durata: 2 giorni
Sede: Neoss Italia, Viale Certosa, 138 - Milano
Date: vedi scheda allegata

PER INFORMAZIONI: Tel: +39 02 92952221

Conseguire i grandi preventivi

- Sempre più spesso i clienti sono preoccupati per i costi dei grandi interventi e confrontano, valutano diverse offerte, spesso scegliendo alternative a basso costo ma di minore qualità e durata nel tempo.

- La gestione dei grandi preventivi impatta profondamente sulla relazione con il cliente, la sua continuità di rapporto con lo studio e sulla redditività.

- Il modulo tratta la dimensione strategica del problema e il processo ottimale di acquisizione del cliente.

- Il workshop si basa sulle più avanzate tecniche di negoziazione e consulenziale, ispirate al «Project on Negotiation» della Harvard Law School, già testata con grandi studi e risultati misurabili.

Obiettivi

- Accrescere la capacità di comunicazione per vendere il valore dei trattamenti offerti, attraverso la piena comprensione del processo decisionale del cliente, per garantire la soddisfazione delle sue reali esigenze e salvaguardare il risultato economico dell'attività.

Contenuti

- La bilancia costo/valore e il processo decisionale del paziente
- L'analisi del cliente sul piano medico, personale ed economico
- La valutazione delle alternative secondo il piano dell'opportunità clinica e della redditività
- La costruzione di una offerta integrata con i servizi finanziari
- La comunicazione e la presentazione al cliente del progetto di intervento e del preventivo

Durata: 2 giorni
Sede: Neoss Italia, Viale Certosa 138 - Milano
Date: vedi scheda allegata

Pianificare la crescita dello Studio

- Lo studio dentistico presenta un enorme capitale di clienti da servire in modo sistematico per produrre reale soddisfazione, un flusso continuo di redditività e un costante, spontaneo sviluppo di nuovi clienti a partire dalla gestione dei nuclei famigliari.

- La gestione della base clienti presenta problema-tiche relazionali e organizzative, che, gestite secondo i contenuti del modulo, possono produrre risultati immediati e di lungo periodo.

- Il workshop nasce da una profonda conoscenza della economia e della gestione degli studi professionali, basata sui principi di «permission marketing» del più grande innovatore del marketing moderno: Seth Godin.

Obiettivi

- Acquisire metodi e tecniche per una gestione più efficiente del portafoglio clienti e delle attività dello studio, sfruttando al meglio il patrimonio di informazioni disponibili e la risorsa tempo.

Contenuti

- Pianificare la gestione del portafoglio clienti
- La relazione con il cliente nel tempo: coltivare la fedeltà
  - Il contatto sistematico
  - La gestione delle insoddisfazioni e dei reclami
- La gestione del tempo
- L'organizzazione della segreteria e dei processi interni
- I digital Media: come informare i pazienti tramite la pagina Facebook

Durata: 2 giorni
Sede: Neoss Italia, Viale Certosa, 138 - Milano
Date: vedi scheda allegata

PER INFORMAZIONI: Tel: +39 02 92952221

Corsi guidati da esperti del settore

- Il Master è curato da **Choralia**, società di consulenza nello sviluppo delle competenze con una ventennale esperienza di experiential learning.

- I docenti, coordinanti da Marco Bona e Claudio Zamagni, hanno alle spalle una forte esperienza in ambito operativo e una solida conoscenza del settore odontoiatrico, oltre a poter vantare numerose collaborazioni nel mondo medico, farmaceutico e biomedicale. Questo permette loro di comprendere le esigenze specifiche in ambito odontoiatrico e di "parlare la stessa lingua" dei partecipanti.

- **Marco Bona** è il consulente di riferimento di grandi realtà del mondo odontoiatrico ed ha messo a punto metodi di comunicazione con il paziente di provata efficacia, sia per la compliance sia per la conquista del lavoro.

- **Claudio Zamagni** è stato per anni il conduttore di una rubrica di economia e gestione dello studio del Dentista Moderno, con all'attivo più di 20 articoli sui più svariati temi di gestione imprenditoriale e interventi consulenziali per i più importanti studi italiani.

Con il contributo non condizionante di:

neoss®

WOMBLAB

Provider CONGRESS SET UP S.R.L. (N. 4596)

Segreteria Organizzativa: Congress Set Up Srl
M: elide@womblab.com
T: +39 011 4336307
Fax: +39 011 5612849
PER INFORMAZIONI: Tel: +39 02 92952221