

**CORSO**

## Segreteria dello studio odontoiatrico; le aree di crisi



**Mercoledì 22 novembre 2017 dalle 9.30 alle 17.00**  
**Limena (Pd) presso Dental Club S.p.A. Via A. Volta 5 35010**

Relatore: Pelliccia Prof. Antonio

### Programma:

**1° Area di crisi:** i ritardi.

Gestione dei ritardi agli appuntamenti da parte dei pazienti - Gestione del ritardo del medico - Gestione dei ritardi nei pagamenti delle terapie.

**2° Area di crisi:** gli incassi.

Implementare il rendimento economico dello studio - Il recupero crediti - La contrattualistica (scritta e verbale).

**3° Area di crisi:** i richiami periodici ed i controlli di igiene.

Aumentare la domanda di igiene - Motivare i pazienti verso i richiami periodici - Organizzare il marketing della prevenzione e della profilassi.

**4° Area di crisi:** il telefono.

La relazione dialogica - Le domande e le risposte nella comunicazione con i pazienti - Come fissare gli appuntamenti - Esempi ed esercitazioni con i partecipanti.

**5° Area di crisi:** l'agenda.

Prendere appuntamenti in funzione del carico di lavoro dello studio e delle esigenze dei pazienti - Gestione della lista d'attesa dei pazienti - I tempi cuscinetto e la gestione delle poltrone - Ottimizzazione degli appuntamenti - La gestione di sé stessi - Offrire un servizio senza essere servizievoli.

**6° Area di crisi:** il preventivo.

Motivare il paziente e concordare le modalità di pagamento - La determinazione delle modalità di pagamento - Presentazione discussione ed accettazione del preventivo - Aiutare il paziente a scegliere la terapia ed a decidere di curarsi.

**7° Area di crisi:** il controllo dei costi.

I costi diretti, quelli indiretti, il margine di profitto ed il rischio di impresa - Determinare l'acconto minimo e le rate per i pagamenti frazionati delle terapie.

**8° Area di crisi:** l'immagine personale.

Come farsi preferire - Motivare se stessi - Trasformare i compiti in competenze.

**Quota di iscrizione € 100,00 + iva**

**Per prenotazioni ed informazioni:**

Dental Club S.p.A. Limena (Pd) Tel. 049 7662870 Fax 049 8841406 padova@dentalclub.it