

Team front & back office management



Mercoledì 31 gennaio 2018 dalle 09.00 alle 17.30
Limena (Pd) presso Dental Club S.p.A. Via A. Volta 5 35010

Il corso si rivolge al personale che ha funzioni o che partecipa con la propria attività al processo organizzativo di: segreteria, amministrazione, comunicazione e marketing.

Possono iscriversi anche assistenti alla poltrona, segretarie, igienisti dentali, personale amministrativo, professionalità dedicate alla comunicazione ed alla customer satisfaction.

Finalità: Migliorare la gestione dello Studio odontoiatrico aumentando il Controllo di Gestione, la Qualità Percepita ed il Valore Aggiunto, ottimizzando i costi, acquisendo nuovi pazienti ed aumentando il posizionamento strategico del successo professionale. Esistono opportunità di crescita per l'attività odontoiatrica grazie all'aumento della percezione della Qualità nel presentare e nel gestire la gamma dei servizi nella sfera delle prestazioni. La professionalità del Team di Front Office e di Back Office, generano il passaparola e ottimizzano tutti gli investimenti in comunicazione. Per trasferire la Qualità Percepita, servono nuovi strumenti di comunicazione personali e professionali. Analisi di Clima, Neuroscienze applicate, Webmarketing e comunicazione motivazionale, sono solo alcune delle metodologie che costituiscono il corso che ha la caratteristica di avere molte sezioni Role Playing. E' nella comunicazione, nel management, nella gestione economica e nella gestione del mercato che questo corso offre le migliori soluzioni manageriali al Team di Front e di Back Office, in base alle più efficaci metodologie di gestione delle risorse umane. La caratteristica del programma è quella di essere svolto in modo pratico interattivo, motivando tutti i partecipanti con esempi e modelli tratti da Case Report.

Relatore: Prof. Antonio Pelliccia

Programma:

"Clima Analysis"

- Le energie necessarie.
- Calcolo la mia capacità produttiva.
- Analisi dei compiti.
- Analisi delle competenze.
- Controllo e feedback delle scadenze.
- Capacità nel motivare gli altri.
- Marketing relazionale.
- Determinazione degli obiettivi di crescita personali.
- Il valore percepito dello studio da parte dei pazienti.
- La gestione della memoria e della comunicazione persuasiva.

"Referral Program"

- Analisi degli strumenti di comunicazione interna al team, Front & Back Office.
- Definizione degli obiettivi di Marketing in base al mercato interno, esterno e potenziale.
- Organizzazione dei sistemi di controllo della Qualità Percepita.
- Studio della strategia di Marketing personale e della Brand Reputation.
- Realizzazione della prima "Campagna di Comunicazione" dal passaparola al Web 2.0.
- Consegna dei sistemi di misurazione degli obiettivi per la definizione dei Budget di marketing.
- Gli errori da evitare.

Quota di iscrizione: € 180,00 + iva

Per prenotazioni ed informazioni:

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