



**DENTAL
MANAGEMENT
PROGRAM
PROFESSIONAL**

Perché Office Management nello studio dentistico?

Il mercato odontoiatrico oggi vale 10 miliardi di Euro ed è al centro di forti dinamiche di cambiamento. L'ingresso nel mercato di fondi ed investitori esteri, la sempre maggiore presenza di tecnologie digitali e l'ormai solida partecipazione di competitors organizzati secondo logiche di scalabilità e profitto, fanno sì che lo studio dentistico tradizionale non possa più essere solamente il luogo in cui un professionista fornisce prestazioni specialistiche di alto livello.

Lo studio dentistico tradizionale è oggi anche un'impresa, in cui l'individuazione di obiettivi e strategie, l'efficace gestione dei pazienti e dei collaboratori e l'utilizzo di moderne tecniche di gestione aziendali, divengono elementi fondamentali per il successo dello studio e del professionista.

Complice anche una domanda nuovamente attenta alla qualità odontoiatrica, che richiede al dentista di focalizzarsi sugli aspetti clinici della propria professione, il mercato premia l'impresa-studio che investe nella specializzazione delle professioni.

In questo nuovo scenario è sempre più richiesta dal mercato la presenza di nuovi professionisti consapevoli delle dinamiche strategiche ed evolutive del settore dentale, e con le capacità necessarie per poter anticipare e gestire il cambiamento.

Nasce così una nuova figura professionale di alta specializzazione:
l'Office Manager dello studio e della clinica odontoiatrica

Profilo del Dental Office Manager

Il Dental Office Manager, professione del prossimo futuro molto sviluppata negli Stati Uniti, che sta per affermarsi anche in Italia con grandi opportunità di carriera, è il responsabile della tipica impresa-studio nel settore dentale.

È l'esecutore materiale delle decisioni strategiche del dentista-imprenditore cui riferisce con regolarità in merito all'andamento della gestione. L'Office Manager coordina, con focus sulle necessità dei pazienti e degli obiettivi aziendali, l'operatività giornaliera al fine di espandere e rendere più profittevole il business.

Tra le competenze e le mansioni di maggior rilievo:

La conoscenza del business e delle strategie di settore

La gestione delle attività di marketing e comunicazione dello studio

La pianificazione finanziaria ed economica in logica di budgeting

Lo sviluppo dell'attività commerciale in senso lato

Il monitoraggio costante di indicatori di performance gestionale

L'accounting e gestione di accordi quadro, fondi integrativi e convenzionamenti

Lo sviluppo di un piano marketing e la declinazione dei programmi operativi

La motivazione, organizzazione e conduzione del team di lavoro

Target e concept del programma PROFESSIONAL

Oltre ad una versione di base dedicata idealmente a laureati nell'ambito economico, gestionale e giuridico, ma che non conoscono il settore dentale, e che sarà sviluppata in collaborazione con prestigiose Business School, è prevista una versione avanzata, chiamata "Professional" per il personale già introdotto nel settore.

La versione "Professional" è quindi dedicata a chi già conosce il dentale, come ad esempio segretarie, attuali clinic manager, soggetti provenienti dal mondo commerciale specialistico e che aspirano a diventare "managing director" dello studio dentistico.

Si tratta di un programma in otto moduli che viene svolto in 10 giornate, con un format di 2 giorni (venerdì e sabato) per cinque appuntamenti, a distanza di quattro settimane l'uno dall'altro.

Per ogni partecipante è previsto lo sviluppo di un "Project Work", possibilmente riferito al proprio studio dentistico, con un'attività da svilupparsi a cura dell'allievo durante le pause tra una sessione e l'altra, in modo da fornire una chiave di interpretazione pratica ed efficace delle sessioni di apprendimento, con conseguente follow-up e analisi delle criticità emerse.

La Direzione Scientifica si rende peraltro disponibile durante tutto il periodo per chiarire eventuali dubbi e fornire suggerimenti pratici.

Tra i docenti figurano **Fabio Ancarani, Aurelio Gisco, Roberto Rosso, Chiara Saracco, Silvia Stefanelli, Fabio Tosolin** e altri primari consulenti nel panorama del Management Odontoiatrico nazionale.

Il programma sintetico DMP Professional

1. Lo scenario del settore dentale e le dinamiche evolutive in ambito salute e benessere

Il profilo della nuova professione nel nuovo contesto di domanda e offerta di prestazioni odontoiatriche. L'analisi del sistema competitivo e la comprensione delle dinamiche evolutive, l'impatto del well-being nel settore.

2. Le dinamiche di comunicazione, la motivazione e la leadership

La comunicazione interpersonale nelle relazioni con collaboratori, clienti e fornitori. Principi base di leadership e negoziazione: gestire un team di collaboratori per raggiungere un obiettivo.

3. Il management dei servizi professionali e la gestione della relazione con il paziente

Il service management nello studio dentistico, la gestione dei processi e delle risorse, e la relazione con il paziente. Approfondimenti sulle tecniche di negoziazione con i clienti privati e corporate, principi di segmentazione ed il CRM dello studio dentistico.

4. Il controllo della gestione e l'uso dei software per l'analisi e il controllo

Opportunità e limiti dei sistemi gestionali nell'analisi industriale e i principi di "data quality". La definizione dei KPI, il sistema di budget e controllo e la normalizzazione di dati attraverso una specifica sessione sull'uso dei fogli di calcolo extra sistema.

5. Il Marketing strategico in chiave odontoiatrica, dall'analisi alla pianificazione

I fondamentali del marketing e della pianificazione strategica, scelta del mercato di riferimento e posizionamento dello studio dentistico, la proposta di valore e le strategie di differenziazione. L'analisi esterna ed interna per la stesura delle linee guida e della realizzazione del piano di business.

6. Il Marketing operativo e la comunicazione in chiave di efficacia e di etica professionale

Il marketing mix dei servizi, l'uso coerente di leve e strumenti, approfondimenti su comunicazione, pricing e promozioni e sessione speciale sul marketing digitale. La relazione con le agenzie dal briefing alla gestione dei mezzi, la programmazione operativa e il controllo dell'efficacia delle azioni di marketing.

7. Aspetti legali e novità normative impattanti sul sistema-studio

Aspetti normativi in odontoiatria: gestione dei contenziosi, responsabilità, sicurezza e contratti di lavoro, job act per le professioni, legge Gelli e responsabilità della struttura, nuovo regolamento privacy e protezione dei dati. Etica, pubblicità e promozione.

8. Sessione di follow-up sul percorso di perfezionamento

Valutazione e approfondimento di dubbi e criticità, analisi e commenti dei "Project Work" dei partecipanti, indicazioni strategiche e operative sul proseguimento del programma nel proprio studio dentistico.

Aspetti organizzativi e investimenti

Le prime due sedi prescelte sono **Milano** e **Roma**, in entrambi i casi in location adiacenti alle rispettive stazioni ferroviarie centrali.

Date

Sessione	Milano	Orari
I	23-24 febbraio 2018	
II	23-24 marzo 2018	
III	20-21 aprile 2018	9:30 – 17:30
IV	18-19 maggio 2018	
V	08-09 giugno 2018	

Investimento

Il prezzo del corso di perfezionamento "DMP Professional" è di 4.000€+ IVA, è prevista una **riduzione del 20% a 3.200€ + IVA** per le iscrizioni provenienti entro 60 giorni dall'inizio del corso.

Il pagamento è previsto con un 50% all'iscrizione e il saldo prima della prima sessione di corso.

Per info e iscrizioni

info@dentalofficemanager.it
Ilaria Fenderico
0645763271



Coordinamento Scientifico a cura di **Roberto Rosso**