

## 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	Roma	Orari
I	23-24 febbraio 2018	09-10 marzo 2018	9:30 – 17:30
II	23-24 marzo 2018	06-07 aprile 2018	
III	20-21 aprile 2018	04-05 maggio 2018	
IV	18-19 maggio 2018	25-26 maggio 2018	
V	08-09 giugno 2018	22-23 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

**YU DENTIST**  
Strategie di impresa

**KEY-STONE**  
network

Coordinamento Scientifico a cura di **Roberto Rosso**

**DMP**