

# CORSO AVANZATO

## SEGRETERIA

nello Studio Odontoiatrico

Relatore: Dott. Paolo Barelli



Assistance



Information



Feedback



Support



Responsibility



Customer



Service



Contacts



Solution

50 POSTI  
disponibili

LA SEGRETERIA RAPPRESENTA LA  
"PRIMA ESPERIENZA" DEL PAZIENTE,  
QUI L'IMPATTO EMOTIVO CHE FORMERÀ L'IDEA  
DELLO STUDIO.



**NOVOTEL ROMA EST**

Via A.Noale, 291 - 00155 - Roma Italy

**Umbra**  
THE DENTAL PARTNER

Creare un'immagine è semplice e rapido. Cosa diversa è costruire la reputazione. Questa è il risultato di un percorso lungo e complesso nel corso del quale si rafforza il consenso attraverso costanti relazioni positive. Lo scenario attuale è cambiato ed è sotto gli occhi di tutti che, in tale contesto, la risorsa più scarsa è quella di tessere relazioni e che per il sviluppo dello Studio, insieme ai capitali e alla tecnologia, è necessario aumentare la "cura" dei rapporti, delle persone, del capitale sociale e motivazionale. La Segreteria rappresenta la "prima esperienza" del paziente, qui l'impatto emotivo che formerà l'idea dello Studio. Ecco che è indispensabile ripensare il ruolo della Segreteria. Essa deve svolgere l'attività di ascolto attivo e di comunicazione intesa come reciproca comprensione sviluppando relazioni non solo con i pazienti, titolari, collaboratori e colleghi ma anche con aziende, scuole, istituzioni per diffondere e sostenere la reputazione dello Studio. Le attività che la Segreteria deve oggi svolgere non si limitano alla sola gestione ma sono molteplici e mirano soprattutto a coniugare ciò che lo Studio è (missione, visione valori etici e scientifici) con ciò che appare (la sua immagine). Questa coniugazione è rappresentata dal flusso di informazioni reciproche e continue che debbono essere precise e chiare. Non sarà necessario inventare nuove metodologie ma solo nuove integrazioni e miscele da sperimentare.

**OBIETTIVO CORSO:** Fornire strumenti pratici per sviluppare lo Studio e per affrontare e risolvere le problematiche quotidiane attraverso una nuova visione delle dinamiche gestionali rendendo i partecipanti competenti su tutte le attività che consentono di entrare in contatto diretto con l'esterno e con l'interno. Attraverso la presentazione delle tecniche di gestione e dinamiche di "rapport" si approfondiscono le competenze di base della relazione applicate al "One to One" e al "Web". Il fine è stabilire la comunicazione ideale attraverso la conoscenza del dialogo relazionale.

### ARGOMENTI

- La gestione pratica del Paziente: Dalla anagrafica ai pagamenti. il software
- Trasformare l'immagine in reputazione: Dalla accoglienza allo sviluppo di una relazione continuativa
- Presentare lo Studio durante il dialogo strategico
- Creare e diffondere valori: Gli Incontri di orientamento al Paziente e la sussidiarietà del Web.
- L'Enneagramma. Strumento per conoscere i valori e le caratteristiche dell'altro.

### PROGRAMMA:

Primo Giorno: **Venerdì 1 Marzo 2019 ore 15.00 - 18.30** | Secondo Giorno: **Sabato 2 Marzo 2019 ore 09.00 - 17.30**  
*Nell'incontro si svolgeranno prove pratiche e giochi d'aula per il migliore apprendimento degli argomenti*

**QUOTA:** € 350,00+IVA prima/o partecipante; € 250,00+IVA 2° secondo partecipante, € 200,00+IVA dal 3° partecipante  
La quota dovrà essere versata a mezzo Bonifico intestato a UMBRA SPA Via Madonna Alta 138 - 06128 Perugia  
**Banca UNICREDIT IBAN: IT 88 A 02008 05364 000029404530**

## MODULO ISCRIZIONE (da inviare a [simona.bartolucci@umbra.it](mailto:simona.bartolucci@umbra.it))

PRE-ISCRIZIONE OBBLIGATORIA

Nome\*

  

Cognome\*

  

Ragione Sociale\*

Codice Fiscale

Partita IVA

Indirizzo Studio\*

CAP\*

Città\*

Telefono\*

Indirizzo email\*

Autorizzo al trattamento per la partecipazione all'evento

Autorizzo al trattamento per finalità di marketing ai sensi dell'art. 7 del Reg. UE 2016/679

Informativa completa su [www.umbra.it/Privacy-Policy](http://www.umbra.it/Privacy-Policy)



Info: [simona.bartolucci@umbra.it](mailto:simona.bartolucci@umbra.it)

oppure contattare il proprio AGENTE UMBRA

**Umbra**  
THE DENTAL PARTNER