accademia tecniche nuove in partnership con DENTAL TEAM ACADEMY

GESTIONE DEI RICHIAMI E DEI PAZIENTI DORMIENTI

Corso di aggiornamento annuale per ASSISTENTE DI STUDIO ODONTOIATRICO – ASO
valido ai fini dell'art. 2 dell'Accordo Stato Regioni 23.11.2017 – CSR/209 e dell'art.2, comma 2, del DCPM del 9 febbraio 2018

Codice: Q1L	Soggetto formatore - Accademia Tecniche Nuove Srl
Destinatari	**Assistenti dello Studio Odontoiatrico (ASO)**
Tipologia	FAD in modalità asincrona
Struttura	Videolezioni con video pratici e slide scaricabili in pdf
Durata	**1 ora di studio**
Valutazione dell'apprendimento	La verifica di apprendimento avviene attraverso test con domande a risposta multipla di cui una sola corretta. Il test ad ogni accesso viene proposto con una doppia randomizzazione
Modalità di completamento	Per poter scaricare l'attestato e necessario: – studiare i contenuti; – concludere il percorso formativo; – superare il test finale di apprendimento, considerato valido se l'80% delle risposte risulta corretto; – compilare la scheda di valutazione (qualità percepita)
Attestato	Di partecipazione rilasciato per Odontoiatri e Igienisti Dentali.
Attestato ASO	Corso valido ai fini dell'aggiornamento obbligatorio ASO. L'attestato ASO, valido a livello nazionale, è rilasciato da Accademia Tecniche Nuove, Ente formativo accreditato presso la Regione Lombardia ID operatore 2444108, Iscrizione all'albo n. 1122 del 21.12.2018 – Sezione B.

RESPONSABILE SCIENTIFICO: DOTTOR PARIDE ZAPPAVIGNA
Direttore Dental Team Academy, Odontoiatra, libero professionista

DOCENTE: FIORENZA CIALFI
ASO e Clinic Manager di studi odontoiatrici mi occupo del management dello studio, del rapporto con i pazienti dalla prima accoglienza, all'elaborazione del preventivo e piano di pagamenti, con elevati tassi di accettazione in prima visita e aumento di fatturato. Aiuto gli studi a crescere e a strutturarsi con protocolli e procedure che garantiscono un aumento di fatturato e la formazione delle figure professionali che lavorano all'interno dello studio.

accademia tecniche nuove in partnership con DENTAL TEAM ACADEMY

OBIETTIVI DEL CORSO

Acquisire un metodo per la gestione di tutte le tipologie di contatti telefonici dello studio odontoiatrico.

PERCHÈ PARTECIPARE

Imparare a essere performante nell'esecuzione delle chiamate garantendo un flusso costante di appuntamenti e una crescita costante dello studio.

PROGRAMMA

1. LA GESTIONE DELLE CHIAMATE IN UNO STUDIO ODONTOIATRICO

La gestione delle attività di chiamate e richiami dei pazienti in uno studio odontoiatrico è un elemento fondamentale per garantire un servizio efficiente e soddisfacente. Un ottimale organizzazione di questi aspetti migliora sia l'esperienza del paziente sia contribuisce anche a garantire un flusso costante di appuntamenti e permette la crescita dello studio.

2. LE TIPOLOGIE DI CHIAMATE IN UNO STUDIO ODONTOIATRICHE

Sono diverse le tipologie dei contatti telefonici da gestire sulla base della specifica comunicazione che si vuole condividere con il paziente. Sono chiamate di prenotazione e programmazione degli appuntamenti, di promemoria, di follow-up e di recupero pazienti. Inoltre, se lo studio attiva delle campagne marketing per generare nuovi clienti, essi vanno gestiti in quanto i LEAD sono contatti che hanno mostrato interesse per i prodotti e servizi pubblicizzati. I Lead manifestano il loro interesse.

3. STRATEGIE PER IL RECUPERO DEI PAZIENTI PERSI E DORMIENTI

Il recupero dei pazienti persi e dormienti rappresenta una sfida significativa nel contesto della gestione delle relazioni con i pazienti anche in ambito odontoiatrico.
Le strategie per affrontare questa situazione comprendono l'analisi dei motivi per cui i pazienti hanno interrotto il trattamento o non si sono più presentati alle visite, la personalizzazione delle comunicazioni per stimolare il loro coinvolgimento, e l'uso di promemoria e campagne di sensibilizzazione mirate. L'implementazione di tecnologie come l'invio di messaggi tramite SMS o email, la gestione di appuntamenti tramite app, e il rafforzamento dell'empatia nel contatto diretto possono contribuire a riattivare l'interesse e il ritorno dei pazienti, migliorando l'aderenza al trattamento e il mantenimento di un legame continuo con il professionista sanitario.