



SEGRETERIA IN STUDIO DENTISTICO

dalle competenze amministrative a quelle relazionali

PROGRAMMA



Giornata 1 – Giovedì 07 ottobre 2010

▶ 10:00 13:00 - 14:00 - 18:00

CONTENUTI

- ▶ Ruolo e funzione della Segreteria: Il Front Office
- ▶ Gestire e organizzare Risorse Umane ed Economiche
- ▶ Il Referral Marketing: fidelizzazione del cliente e incremento prime visite
- ▶ Analisi Costi: lavorare meno aumentando la redditività
- ▶ L'importanza del programma gestionale: tutto sotto controllo
- ▶ La gestione della segreteria e della contabilità

Docente: Tiziana Rea



Giornata 2 Giovedì 21 ottobre 2010

▶ 10:00 13:00 - 14:00 - 18:00

CONTENUTI.

- ▶ Tecniche attive e strategiche di comunicazione
- ▶ La Comunicazione interna ed esterna
- ▶ La gestione del paziente
- ▶ La comunicazione efficace con il paziente
- ▶ Tecniche di gestione dell'ansia
- ▶ Gestire lo stress dell'operatore e dei pazienti
- ▶ Laboratori attivi e casi
- ▶ Verifica di apprendimento

Docenti: Martina Chiereghin / Sara Ruiba

IL SUPERAMENTO DEL TEST DI VERIFICA DARÀ L'ACCESSO ALL'ATTESTATO DI FREQUENZA DEL CORSO.

Le date sopraindicate possono subire variazioni, in tal caso le date degli incontri saranno tempestivamente comunicate agli iscritti.