

**CORSO TEORICO riservato al PERSONALE AUSILIARIO  
dei Soci AIOP  
Bologna, venerdì 20 Novembre 2015  
Sala MAGENTA B  
ore 10-00/18.00**

***Lo studio dentistico di successo***

*(corso teorico per segretarie e assistenti di studio odontoiatrico)*

Ci sono studi dentistici in grande sofferenza e altri che si stanno sviluppando e non sembrano affatto conoscere la crisi. Evidentemente i fattori che determinano il successo non sono né di facile individuazione né sono scontati.

La grande importanza e considerazione che si dà alla persona, che si tratti del paziente o che si tratti dei collaboratori dipendenti sembra essere il minimo comun denominatore degli studi che crescono.

Così come l'aggiornamento professionale è determinante per mantenersi allineati allo stato dell'arte, la gestione del paziente, delle relazioni umane e l'accuratezza del servizio extraclinico sono elementi imprescindibili della riuscita di un trattamento.

Il ruolo di segretarie e assistenti, in passato relativamente meno importante rispetto alla relazione di fiducia che si instaura tra medico e paziente, comincia a diventare molto più incisivo.

Oggi il paziente è molto più attento di un tempo al clima di studio e molto interessato a valutare se il "suo" dentista meriti o meno la sua fiducia, pronto a lasciarlo con molta facilità. La costante degli studi che hanno successo si basa su una semplice verità: l'intero team che fa gioco di squadra nel coinvolgere il paziente nelle cure, nel mantenimento della condizione di salute, nello stabilire una forte relazione umana e nel creare un clima di studio gradevole e professionale.

Mai come in periodi di crisi un team affiatato può dare grandi frutti e il ruolo di segretarie e assistenti diventa il momento di massima importanza per il successo dello studio.

Il corso si prefigge di fornire informazioni pratiche sui nuovi ruoli delle persone coinvolte nello sviluppo dello studio.

La linea conduttrice segue il cosiddetto "ciclo paziente", cioè ogni passo che il paziente/cliente/ospite fa dal momento che ha il primo contatto con lo studio a quando termina il piano di trattamento e si organizzano il richiamo, le visite di controllo periodico e i successivi cicli terapeutici. In questo percorso il paziente viene in contatto numerose volte con lo studio e ogni più piccolo errore si palesa in una parziale o totale insoddisfazione che può mettere a repentaglio la sua fidelizzazione.

**Argomenti**

- *L'accoglienza.*

Non abbiamo una seconda possibilità di fare una buona prima impressione. La segretaria ha il compito più importante in questa funzione.

Il linguaggio all'interno dello studio: cosa dire, cosa non dire, atteggiamenti pericolosi e i grandi errori della comunicazione con il paziente.

Come si gestiscono gli appuntamenti, le disdette, gli spostamenti di appuntamento.

- *La prima visita.*  
La gestione della visita non è più pura prerogativa del medico: anche l'assistente può contribuire a rendere memorabile questo momento cruciale. Come si accoglie il paziente e come lo si dimette.
- *Il piano di cura, il preventivo di spesa e il piano dei pagamenti.*  
Troppo frequentemente la componente economica diventa il freno all'intraprendere un piano di cure di cui il paziente necessita. Il ruolo della segretaria può essere risolutivo.
- *Il trattamento.*  
Durante la cura sono numerosi i fattori che vanno gestiti in modo che tutto fluisca facilmente e l'esperienza del paziente risulti gradevole.
- *La fidelizzazione.*  
Quando tutte le fasi precedenti sono state ben gestite, sarebbe logico pensare che il paziente rimanga fedele allo studio, ma oggi non è più così. Vedremo le azioni da attuare per fare in modo che il paziente non ci dimentichi.

Dott. Daniele Beretta



Laureato in Medicina e Chirurgia nel 1986, Odontoiatra, Specialista in Medicina dello Sport, pratica la libera professione odontoiatrica dal 1988. Socio della FMSI (Federazione Medico Sportiva Italiana), è stato medico della Commissione Sanitaria del CONI di Padova e medico provinciale della FIDAL (Federazione di Atletica Leggera) di Padova. Nell'ambito dello sport organizza il convegno nazionale Sport è Salute arrivato alla quindicesima edizione.

Consigliere della ESDE (Società Europea di Ergonomia Dentale), ha organizzato il 21° Congresso Europeo 2008 in Italia. Si interessa di ergonomia da oltre 20 anni con particolare attenzione alla efficienza psichica e fisica degli operatori degli Studi odontoiatrici. Presso il proprio Studio sperimenta diversi sistemi di gestione clinica ed extraclinica.

Ha tenuto centinaia di corsi sulla comunicazione con il paziente, la gestione dello studio dentistico e l'organizzazione del lavoro. Ha scritto il libro "Il dentista di successo" (Engage ed.).