

## PROGRAMMA:

- 09:00** inizio lavori  
Punti di forza e di debolezza delle strutture di capitali e della professione  
Fattori di scelta e reale importanza prezzo e pubblicità
- 11:00** Coofee break
- 11:30** Comunicazione/Promozione esterna:  
metodi aziendali o professionali?  
Strategie di comunicazione esterna  
Networking locale  
Come realizzare un'esperienza prima visita coinvolgente  
La comunicazione efficace
- 13:00** pranzo
- 14:00** Come aumentare le percentuali di accettazione al piano di trattamento.  
Vendere il prezzo  
Recupero crediti, come risolverli definitivamente
- 16:00** pausa
- 16:30** Metodiche per aumentare il numero dei pazienti attivi (fedeli)
- 17:30** questionario e chiusura lavori

## SEDE DEL CORSO:

### Hotel Astor

Viareggio - Lucca  
Lungomare Carducci 54, 55049

## SEGRETERIA ORGANIZZATIVA E PROVIDER ECM



PiErre Service srl  
accreditamento standard CNFC n. 1661  
Tel. 0583.952923 - Fax 0583 - 999264  
Email: segreteria@pierreservice.it  
www.pierreservice.it

## MODALITA' D'ISCRIZIONE e PAGAMENTO:

Inviare tramite fax al n. 0583.999624 la scheda di iscrizione e la copia dell'ordine di bonifico bancario.

### Quota di iscrizione SOCI ANDI:

Odontoiatra € 50,00  
Team (max 3 persone) € 100,00

### Modalità di pagamento:

Bonifico bancario intestato ad Andi sez. Prov. Lucca IBAN IT 22 L 0303213700010000090727.

Causale:

"Iscrizione corso Dott. Caprara + nome partecipante"

### Quota di iscrizione NON SOCI ANDI:

Odontoiatra € 100,00+IVA  
Team (max 3 persone) € 180,00+IVA

### Modalità di pagamento:

Bonifico bancario intestato a PiErre Service Srl IBAN IT 40 Q 0538713700000001951798.

Causale:

"Iscrizione corso Dott. Caprara + nome partecipante"

Evento organizzato da:



Associazione Nazionale Dentisti Italiani  
Sez. provinciale di Lucca e Massa Carrara

Corso accreditato per odontoiatri:  
**crediti ECM erogati 7**  
Rif. Min. 1661-140284

# "Realizzare lo studio che desideriamo"

Come migliorare l'accettazione ai  
trattamenti e aumentare la fidelizzazione  
dei nostri pazienti nella nuova realtà

Relatore:

**Dott. Tiziano Caprara**



17 Ottobre 2015

Hotel Astor  
Viareggio

Corso accreditato per odontoiatri:  
**crediti ECM erogati 7**

# Relatore

## Dr. Tiziano Caprara

Laureato in Odontoiatria all'Università di Bologna. Si interessa da più di 15 anni di gestione dello studio dentistico.

E' autore di numerosi articoli su riviste nazionali ed internazionali. Relatore a congressi nazionali ed internazionali per quanto riguarda la gestione dello studio dentistico, efficienza del personale ausiliario e comunicazione in odontoiatria.

Ha collaborato alla stesura del libro del prof. Carlo Guastamacchia "Gestione della pratica professionale odontoiatrica". E' autore dei libri "Dentista tra lavoro e Vita" e "Io odio i dentisti... ma non lei dottore". Già direttore della rivista gestionale "Dentist Report". Pratica la libera professione odontoiatrica dal 1987. Iscritto all'Ordine dei Giornalisti del FVG. Coach accreditato (ACC) dalla Federazione Italiana Coaching



## ABSTRACT

Un tempo c'erano solo colleghi, oggi proviamo la vera "concorrenza". Non che prima non esistesse (sappiamo cosa significa la parola pleora...), ma avevamo sempre a che fare con colleghi, professionisti che gestivano l'odontoiatria con i nostri stessi valori.

Ognuno si concentrava sulla qualità e il passaparola faceva il resto. Oggigiorno invece le società di capitale utilizzano il prezzo e la pubblicità commerciale, in maniera aggressiva, svilendo l'essenza della nostra professione. Marketing telefonico, volantaggio, tessere dal tabaccaio stanno veicolando un messaggio che non ci appartiene.

Come riuscire a differenziarsi e mantenere la nostra posizione in una simile realtà, quali sono gli strumenti da utilizzare? Durante il corso scopriremo insieme come le azioni "aziendali" costano tanto, ma portano poco a differenza dei canali professionali più efficaci e più adatti alla nostra realtà. Tali azioni poi possono essere potenziate se realizzate in un network di colleghi con obiettivi comuni.

La comunicazione esterna però non è il solo aspetto importante. Anche la **ridotta capacità di spesa** dei nostri pazienti influisce sulla nostra attività. In questo caso non dobbiamo rincorrere le strutture di capitali in una guerra del prezzo (che è un loro punto di forza), ma migliorare la nostra proposta e comunicazione (che sono nostri punti di forza). L'attività professionale infatti è life-time e ha quindi dei vantaggi rispetto alle nuove strutture che devono invece "realizzare" in un periodo di tempo più limitato.

Vedremo come utilizzare la corretta presentazione per migliorare l'accettazione dei nostri trattamenti e le strategie che ci permettono di prevalere sulle proposte di vendita spersonalizzate e immediate delle strutture a basso costo.

Purtroppo la minor disponibilità generale ha aumentato il grave fenomeno del **recupero crediti**. Il "non si preoccupi, passi quando vuole..." non funziona più. Il totale degli insolventi in alcuni casi può raggiungere anche il 10-15% dell'incasso.

Questo significa che una grande risorsa viene sottratta agli investimenti e anche... allo stipendio del dentista. Infatti gli insolventi attingono denaro principalmente da una sola fonte: il nostro portafoglio. Esiste un protocollo pratico e sperimentato che ci permette di ridurre tale inutile perdita. Con l'aiuto del nostro personale (che è direttamente interessato, anche se non lo crede...) è possibile raggiungere valori inferiori all'1% dell'incasso.

Uno degli obiettivi più importanti dei prossimi anni sarà però: "**Ritenzione 100%**". Il vero valore di uno studio è determinato da un solo numero: quello dei Pazienti Attivi (le persone che seguono il nostro programma di controlli e richiami periodici). Da questa area infatti deriva circa la metà delle nostre entrate. Questo rappresenta il vero "tesoro in giardino", che però molte realtà non valutano adeguatamente o lasciano senza controllo.

Non organizzando un corretto piano di controlli, si spreca una delle fonti economiche più importanti dello studio. Grazie al nostro personale e ad adeguati strumenti possiamo invece aumentare il numero dei pazienti che aderiscono a tali programmi.

MODULO DI ISCRIZIONE CORSO

## "Realizzare lo studio che desideriamo"

Cognome.....

Nome.....

Indirizzo.....

CAP.....Città.....Prov.....

Tel/Cell.....Fax.....

Email.....

### Intestazione fattura

Ragione Sociale.....

Indirizzo.....

CAP.....Città.....Prov.....

P. IVA.....

Cod. Fisc.....

Informativa sulla Privacy (D. L.vo 196/2003). I dati personali richiesti saranno utilizzati per registrare la sua partecipazione e per le pratiche amministrative. Saranno trattati dal personale di PiErre Service S.r.l., in accordo al D. L.vo 196/2003, per la registrazione nella propria banca dati informatica ed essere utilizzati per l'invio di comunicazioni in merito allo svolgimento di altri eventi formativi. Qualora richiesto, inoltre, potranno essere comunicati al docente, agli altri partecipanti e agli sponsor dell'evento. In qualunque momento Lei potrà esercitare i diritti di cui all'articolo 7 del D. L.vo 196/2003 in merito alla verifica circa la veridicità e correttezza dei dati trattati, circa le modalità di trattamento e in merito alla Sua facoltà di opporsi, per motivi legittimi, al trattamento dei dati. I dati personali richiesti saranno utilizzati per registrare la Sua partecipazione e per le pratiche amministrative (ottenimento dei Crediti Formativi ECM ed emissione fattura compresi). Saranno trattati dal personale di PiErre Service S.r.l. in accordo al D. L.vo 196/2003, per la banca dati informatica generale dei partecipanti ed essere utilizzati per l'invio di comunicazioni in merito allo svolgimento di altri eventi formativi. Qualora richiesto, inoltre, potranno essere comunicati al/i docente/i. In qualunque momento Lei potrà esercitare i diritti di cui l'articolo D. L.vo 196/2003 in merito alla verifica circa la veridicità e correttezza dei dati trattati, circa le modalità di trattamento e in merito alla Sua facoltà di opporsi, per motivi legittimi, al trattamento dei dati. Le adesioni verranno accettate in ordine di arrivo e ritenute valide solo se accompagnate da quota d'iscrizione. Si riserva la facoltà di annullare o spostare le date del corso in caso d'impedimento del/dei relatore/i per causa di forza maggiore. In caso di annullamento sarà restituita per intero la quota d'iscrizione versata. La disdetta scritta dell'iscrizione da parte del partecipante pervenuta almeno 15 giorni prima della data del corso dà diritto alla restituzione della quota d'iscrizione decurtata di € 30,00 per spese di segreteria. Dopo tale termine non si avrà diritto ad alcun rimborso della somma versata.

**Il corso verrà attivato al raggiungimento del numero minimo di partecipanti.**

**Accenso al trattamento dei miei dati**  SI  NO

Data.....Firma.....

Ai fini dell'invio di newsletter, comunicazioni ed aggiornamenti relativi a corsi in ottemperanza alla nuova normativa per la tutela dei dati personali, acconsento al loro trattamento.

**Accenso a ricevere aggiornamenti**  SI  NO

Data.....Firma.....