INFORMAZIONI

Sede Congressuale e Segreteria Organizzativa
ANDI Sezione Territoriale BARIBAT
Via Massaua, 1a - Bari
Telefono: 080 5347857

Provider accreditato ECM
ANDI Servizi S.r.l. Unipersonale
Autorizzazione CNFC n°228
www.dentistionline.it

Accreditamento ECM
Il Provider ha attribuito all'evento **5** crediti formativi. L' evento formativo è rivolto a **50** Odontoiatri. Nel rispetto del Regolamento ECM i crediti formativi verranno rilasciati al partecipante che avrà partecipato ad almeno il 90% del programma formativo e che avrà risposto esattamente ad almeno il 75% del test di verifica dell'apprendimento. La compilazione del questionario sarà effettuabile in modalità online una sola volta. Il Provider è autorizzato a verificare l'effettiva presenza tramite firme. Si ricorda che la certificazione non potrà essere rilasciata in caso di: registrazioni dopo l'orario d'inizio, uscita anticipata rispetto alla fine dei lavori. Il Partecipante è tenuto a rispettare l'obbligo di reclutamento diretto fino ad un massimo di 1/3 dei crediti formativi riconducibili al triennio di riferimento (2017-2019). Non sono previste deroghe a tali obblighi.

Quota di iscrizione (IVA inclusa)

SOCIO ANDI:	gratuita
NON SOCIO:	€100,00

Iscrizione
La domanda di adesione, accettata in ordine cronologico di arrivo dovrà essere inviata alla Segreteria Organizzativa via fax al n. **080 5822043** o via e-mail all'indirizzo **baribat@andi.it** unitamente alla copia del bonifico. Domande inoltrate in altra forma o incomplete non potranno essere accettate. Sarà obbligo del discente verificare la disponibilità dei posti e l'avvenuta iscrizione.

Obiettivo formativo di sistema
Contenuti tecnico-professionali (conoscenze e competenze) specifici di ciascuna professione, di ciascuna specializzazione e di ciascuna attività ultraspecialistica. Malattie rare (18)

PROGRAMMA CULTURALE

Sabato, **23 marzo**
CONSERVATIVA
GUIDA
Sede ANDI BARIBAT

Venerdì e Sabato, **29-30 marzo**
FOTOGRAFARE IN ODONTOIATRIA
RONDONI
Sede ANDI BARIBAT

Sabato, **13 aprile**
ANDI PUGLIA
Masseria Santa Lucia, OSTUNI

Sabato, **4 maggio**
L'IMPATTO ESTETICO DELLE ZONE CERVICALI
CAVALCANTI - ROTUNDO
Sede ANDI BARIBAT

Sabato, **25 maggio**
CONSERVATIVA
PALAZZO
Sede ANDI BARIBAT

Sabato, **8 giugno**
PEDODONZIA
SEMIONOVA
Sede ANDI BARIBAT

Per informazioni rivolgersi ad ANDI BARIBAT
TEL 080 5347857 - FAX 080 5822043

ANDI Associazione Nazionale Dentisti Italiani
Sezione Territoriale BARIBAT
"hic manebimus optime"

MARKETING RELAZIONALE ODONTOIATRICO E TECNICHE DI NEGOZIAZIONE

dall'esperienza del paziente alle tecniche di negoziazione scientifica per la presentazione e chiusura efficiente dei piani di cura degli studi odontoiatrici

Annibale Ferrante

Daniela Marrocco

Sabato,
9 marzo 2019
Sede ANDI BARIBAT

A B S T R A C T

Consentire ai partecipanti del corso di attivare le strategie relazionali e comunicative fondamentali per raggiungere una relazione medico-paziente efficace, in grado di migliorare l'esperienza del paziente all'interno dello studio odontoiatrico. Attraverso queste conoscenze e competenze, il partecipante avrà la possibilità di monitorare, guidare e gestire l'esperienza personale del paziente, dal punto di vista percettivo ed emotivo, al fine di aiutarlo a vivere la visita o la terapia odontoiatrica in modo più positivo, anche in un'ottica di amplificazione della compliance. In questo modo il paziente diventa un vero e proprio sponsor "naturale" dello studio odontoiatrico, generando valore e un passaparola positivo ai fini dei risultati di aumento dei pazienti e di branding da parte dello studio. Le conoscenze legate alla customer experience e alla capacità del dottore e dello staff di entrare in empatia con il paziente stesso, sono altresì alla base dei processi di negoziazione, che portano lo studio a generare un valore reale, nella proposta della terapia. L'arte di negoziare è uno degli obiettivi fondamentali del corso, dove diventa tangibile un processo metodologico e scientifico per trasformare gli sforzi e lo studio del caso, in valore economico per lo studio e in benessere per il paziente. Negoziare è un aspetto tecnico scientifico, non meramente legato alle capacità emozionali di chi la esegue. Per questo durante il corso sarà possibile apprendere proprio quelle fasi della negoziazione del piano di cura e del preventivo che rendono possibile il doppio risultato: valore per lo studio e benessere del paziente.

F A C U L T Y

Annibale Ferrante è amministratore unico di MAAN CONSULTING SRL, società di sviluppo del business. Da più di 20 anni è CONSULENTE di Marketing e direzione commerciale con specializzazione in Marketing, Marketing strategico, Analisi organizzativa, Modelli di business, Sviluppo Business, Start Up. Da 7 anni è specializzato nella consulenza diretta on site per studi odontoiatrici, per il rilancio delle performance di studio, la creazione a attuazione di protocolli per il miglioramento organizzativo, il passaggio generazionale e la gestione della custode experience. Grazie ai risultati ottenuti dai suoi clienti, da circa 2 anni ha ribrandizzato la sua attività nel settore odontoiatrico con il progetto SCUOLA DI IMPRESA ODONTOIATRICA, di cui è fondatore e che si occupa di fornire consulenza, coaching on site e formazione specializzata al mondo dell'odontoiatria per le attività NON cliniche.

Daniela Marrocco è Trainer di Programmazione Neuro Linguistica e Didattica della Comunicazione; esperta in gestione delle Risorse e Team Working. Dal 1998 ad oggi si occupa di Coaching, Formazione. Co-founder del progetto Scuola di Impresa Odontoiatrica, insieme ad Annibale Ferrante, dove si occupa di coaching, relazione e gestione dei protocolli di accoglienza del paziente direttamente nelle fasi di consulenza per studi odontoiatrici. Ha lavorato per: realtà nazionali in area formazione e corporate per attività di business coaching. E' esperta per il CONI SCUOLA DELLO SPORT PUGLIA per mental coaching.

P R O G R A M M A

08:30 Registrazione dei partecipanti e consegna kit congressuale

08:45 Apertura dei lavori e presentazione degli obiettivi formativi

I SESSIONE

Tecniche di gestione della relazione con il paziente per il miglioramento dell'esperienza in studio odontoiatrico e la valorizzazione del brand

Relatrice: **Daniela Marrocco**

09:00 Lezione magistrale
Customer Experience: cosa è e perché è diventata un carattere distintivo nel mondo odontoiatrico

09:30 Lezione magistrale
La relazione con il paziente: cosa è e perché è così importante ai fini della fidelizzazione

10:00 Sperimentazione diretta da parte dei partecipanti
Come si instaura la relazione con il paziente

10:30 Discussione

11:00 Break

II SESSIONE

Negoziare e chiudere i preventivi in modo efficiente. Come negoziare e gestire i preventivi ottenendo risultati ad alto rendimento per lo studio odontoiatrico

Relatore: **Annibale Ferrante**

11:15 Lezione magistrale
- tecniche di NEGOZIAZIONE per la presentazione dei piani di cura e chiusura dei preventivi;
- le fasi della negoziazione e le trappole emotive;
- la chiusura dei preventivi e lo step di valorizzazione

12:30 Sperimentazione diretta da parte dei partecipanti
Tecniche e fasi di negoziazione: role playing guidato

13:15 Discussione

14:00 Conclusioni dei lavori

Il test di apprendimento sarà effettuabile una sola volta in modalità online. Nel rispetto del Regolamento ECM i crediti formativi verranno rilasciati al partecipante che avrà partecipato ad almeno il 90% del programma formativo e che avrà risposto esattamente ad almeno il 75% del test di verifica dell'apprendimento