



ARIANTO s.r.l

EDIZIONI MEDICHE

CORSO DI SEGRETERIA - LE AREE DI CRISI

Nuova Edizione 2012 a cura del Prof. Antonio Pelliccia

(Cod. 0311) Segreteria Arianto Srl Milano – Roma info@arianto.it 02 48000053

Date:

Sede di Milano:

5 maggio 2012

Sede di Roma:

7 luglio 2012

Iscrizioni:

Per iscrizioni: effettuare bonifico bancario di 180,00 euro + iva (21%) intestato ad Arianto s.r.l. presso Unicredit Banca Milano Cordusio Iban IT 38 S 02008 01600 000041206117 citando la causale del corso. Inviare poi la copia del bonifico via fax 02 700506796 o via mail info@arianto.it con i dati fiscali completi (ragione sociale, nome, cognome, indirizzo, cap, città, telefono, e mail, codice fiscale e p.iva) e i nominativi delle persone partecipanti.

Programma

1. area di crisi: i **ritardi** Gestione dei ritardi negli appuntamenti dei pazienti - Gestione del ritardo del medico - Gestione dei ritardi nei pagamenti delle terapie.
 2. area di crisi: gli **incassi** Implementare il rendimento economico dello studio - Il recupero crediti – La contrattualistica (scritta e verbale).
 3. area di crisi: i **richiami** periodici ed i **controlli** di igiene Aumentare la domanda di igiene - Motivare i pazienti verso i richiami periodici - Organizzare il marketing della prevenzione e della profilassi. La Cartella Clinica Visiva (CCV) dal book al video in sala d’attesa.
 4. area di crisi: il **telefono** La **relazione** dialogica - Le domande e le risposte nella comunicazione con i pazienti - Come fissare gli **appuntamenti** - Esempi ed esercitazioni con i partecipanti.
 5. area di crisi: l'**agenda** Prendere appuntamenti in funzione del carico di lavoro dello studio e delle esigenze dei pazienti - Gestione della **lista d’attesa** dei pazienti - I **tempi** cuscinetto e la gestione delle poltrone - Ottimizzare gli appuntamenti - La gestione di se stessi - Offrire un servizio senza essere servizievoli. Il **Paziente Divulgatore**.
 6. area di crisi: Il **preventivo** Motivare il paziente e concordare le **modalità di pagamento** – La determinazione delle modalità di pagamento - Presentazione discussione ed accettazione del preventivo - Aiutare il paziente a scegliere la terapia ed e decidere di curarsi.
 7. area di crisi: il controllo dei **costi** I costi diretti, quelli indiretti, il margine di **profitto** ed il **rischio** di impresa - Determinare l’acconto minimo e le rate per i pagamenti frazionati delle terapie.
 8. area di crisi: l'**immagine** personale Come farsi preferire - Motivare se stessi - Trasformare i compiti in competenze. **Internet** e la gestione del **Web 2.0** (Sito, Facebook, Google, Youtube).
-

Arianto srl

Milano Tel. (+39) 02 48000053 – Fax. (+39) 02 95441174 Roma Fax. (+39) 06 233221037
P.Iva e codice fiscale 05874641003 Capitale Sociale 10.400 euro i.v. C.C.I.A.A. Roma n. 933478