

MISE[®]

Medical Skill Exchange Program

Comunicazione strategica per le assistenti degli studi dentistici

OBBIETTIVO PROFESSIONALITA' E REDDITIVITA'



Il Corso

Nell'ambito del processo di lavoro di uno studio dentistico è indispensabile che le assistenti e il personale che lavora a contatto con il cliente abbiano una completa padronanza degli elementi fondamentali della comunicazione.

Gli obiettivi di questo processo sono:

- Mantenere un alto livello di empatia con il cliente/paziente per garantirne la fidelizzazione
- Comprendere le esigenze dichiarate e latenti del cliente/paziente
- Promuovere attività dello studio che, diversamente, il cliente non valterebbe

Per ottenere questi obiettivi è necessario sviluppare o consolidare alcune specifiche abilità comunicative. Abilità che sono alla portata di ognuno di noi e che, attraverso questo specifico percorso di formazione, si andranno a sperimentare in modo concreto e diretto.

L'applicazione dei metodi e delle tecniche proposte in questo corso hanno già garantito in altri studi i seguenti risultati:

- Miglioramento sensibile del rapporto con il cliente/paziente
- Miglioramento della reputazione dello studio e del passa parola
- Miglioramento della comunicazione tra le assi-

stenti dello studio

Metodologia del corso

Tutto il corso si basa sulla metodologia di apprendimento "learning by doing", ovvero "imparare facendo" affinché le partecipanti possano entrare più velocemente nel meccanismo che consente loro di applicare immediatamente le tecniche e i metodi proposti durante il corso.

Materiale didattico

Al termine del corso verrà rilasciata la dispensa in formato elettronico (pdf) con un compendio di esercizi da svolgere giornalmente per migliorare e perfezionare sia tecniche che metodi.

Durata

1 giornata (8 ore) in aula.
Dalle 9.00 alle 18.00 con 45 minuti di pausa pranzo.

Quota

€ 150 + iva a partecipante

Chi può partecipare a questo corso

Assistenti alla poltrona, igienisti, medici.

“Il personale del vostro studio è quello che può fare la differenza tra buona reputazione e voglia di non tornare a farsi curare da voi.”

PROGRAMMA DEL CORSO

Le basi della comunicazione

Tutto ciò che compone una buona esperienza comunicativa orientata tanto al paziente quanto alle persone che lavorano con noi.

Empatia e compassione

Uscire dagli automatismi della professione e ritornare a comprendere le emozioni del paziente per garantire una reputazione migliore allo studio.

Il potere dell'influenza positiva

Imparare a gestire lo stress del cliente/paziente generando fiducia e tranquillità. Il ruolo delle parole nella comunicazione terapeutica.

Prassi di lavoro con il cliente/paziente

Cosa va fatto e come. Cosa non va fatto e perchè quando un cliente entra nel nostro studio.

Imparare a vendere

Capire quando è il momento e come proporre nuove attività o servizi al nostro cliente.

Strumenti e prassi di comunicazione

Il telefono, la messaggistica, le email.

Attività d'aula

Tutto il corso è di carattere pratico.

Le partecipanti saranno coinvolte in esercitazioni pratiche e simulazioni che puntano a gestire diverse casistiche di rapporto con il cliente/paziente.

Materiale didattico

Dispensa in formato elettronico (PDF)

Check list di auto verifica da utilizzare giornalmente dopo il corso.



Il formatore
Max Furia

Formatore e consulente per la comunicazione e il marketing di professionisti e aziende su tutto il territorio nazionale. Si occupa di formazione delle risorse umane e comunicazione dal 1996. Autore di saggi, manuali, libri ed articoli, è Presidente di Logic Media, azienda specializzata nell'erogazione di contenuti di formazione sia online che offline.

“La comunicazione è composta per il 20% di parole e per l’80% dalle modalità con cui le parole vengono trasmesse.”

MISE[®]

Medical Skill Exchange Program

mseprogram.org