

**ABSTRACT**

Il corso intende trasmettere nozioni teoriche ed esperienziali in merito al nuovo concetto di "fare impresa" nello studio odontoiatrico: cosa serve cambiare e come, per aumentare in modo esponenziale la Qualità percepita dal paziente? Saper comunicare efficacemente la qualità della propria prestazione permette di farsi conoscere e distinguersi, per attrarre nuovi pazienti. E per qualità si intende anche la capacità di ascoltare il paziente, di individuare i suoi bisogni e le sue aspettative, per una corretta gestione della comunicazione. Nel corso sarà approfondita anche la comunicazione digitale, come strumento efficace di istruzione e motivazione del paziente.

**DESTINATARI**

Medici odontoiatri, assistenti e igienisti

**DOTT.SSA VIVIANA CORTESI ARDIZZONE**

Laureatasi in Lingue e Letterature straniere all'Università di Verona, consegue laurea con lode in Igiene Orale presso l'Università di Genova. Nel 2007 si specializza in Professioni Sanitarie Tecnico Assistenziali presso l'Università di Pavia. Diventa, nel 2011, Direttore Scientifico della pubblicazione "Prevenzione e Assistenza Dentale" - Ed. Elsevier, Milano, docente e tutor nel Corso di Laurea Specialistica delle Professioni Sanitarie Tecnico Assistenziali e nel corso di laurea per Igienisti presso l'Università di Milano; responsabile del Progetto per l'assistenza, la prevenzione e l'igiene orale agli anziani presso istituti RSA; collaboratrice dell'Organizzazione mondiale della Sanità per un'indagine epidemiologica sull'edentulismo nei pazienti ospiti delle RSA. Docente presso il Centro Internazionale per la Formazione e l'Innovazione, accreditato presso la Regione Lombardia, specificatamente per la formazione dell'Assistente di studio Odontoiatrico. Relatrice di numerosi congressi a carattere Regionale e Nazionale, è autrice di un corso sullo sbiancamento accreditato ECM per dentisti ed igienisti, tenuto da 7 anni, 99 incontri, in tutta Italia. Esercita come igienista dentale a Brescia presso lo studio del dott. Ardizzone e a Castiglione delle Stiviere (Mantova) presso lo studio del dott. Ghidini. Ha esercitato precedentemente presso lo Studio del dott. Guastamacchia a Milano, del dott. Gualini a Bergamo, l'Istituto per disabili Tonini-Boninsegna di Brescia, e presso la comunità di San Patrignano. È autrice di numerosi articoli apparsi sulle riviste a carattere odontoiatrico e di prevenzione; curatrice, insieme al prof. Guastamacchia, nonché autrice della collana in 4 volumi per igienisti dentali edita da Masson 2002. Altre pubblicazioni: "Lo sbiancamento dentale domiciliare e professionale" apparsa su «Dental Cadmos» 10/2005 e 01/2006; curatrice e coautrice di "Assistenza in ortodonzia" (il manuale per Assistente di studio, odontoiatrico ed. Masson 2006), "bestseller 2006, tradotto in spagnolo. È co-autrice, con il dott. Ardizzone, del dossier "Sbiancamento domiciliare e professionale a confronto" per il Corso FAD-Dental Cadmos del novembre 2011. Nel 2013 è Curatrice e coautrice del volume per Igienisti Dentali "Igienista Orale - Teoria e pratica professionale" Ed. Edra LSWR - Milano. Socio e Consigliere Regionale dell' AIDI (Associazione Igienisti Dentali Italiani).

**COMUNICAZIONE E MARKETING:  
SINERGIE DEL TEAM, STRATEGIE  
E HITECH PER COMUNICARE  
LA QUALITÀ**

RELATRICE

**DOTT. SSA VIVIANA CORTESI ARDIZZONE**

DATA

**SABATO 21 OTTOBRE 2017**

ORARI

**9.00-18.00**

INFO E PRENOTAZIONI

**0422.412670****medicaltraining@adrsrl.it**

## COMUNICAZIONE E MARKETING: SINERGIE DEL TEAM STRATEGIE E HITECH PER COMUNICARE LA QUALITÀ

### PROGRAMMA DEL CORSO

#### 9.00-11.00 PARTE TEORICA

##### LA QUALITÀ

- Concetto e obiettivi della qualità
- La qualità percepita dal paziente
- Customer satisfaction e Customer loyalty

##### LA NUOVA FRONTIERA

- Nuovo concetto di "fare impresa": paziente/cliente, studio odontoiatrico/azienda
- Imprenditori e investitori: le grandi catene
- Cosa cambiare e come cambiare atteggiamento
- Dentista/imprenditore/manager di se stesso
- Igienista manager di se stesso
  - *Gestione delle risorse: rapporto tra le risorse impiegate e le prestazioni prodotte*
  - *Efficienza ed efficacia: gestire bene l'esecuzione per migliorare il risultato e contenere i costi*
  - *L'eccellenza sostenibile*
  - *Il controllo di gestione e il controllo operativo per migliorare l'organizzazione*

- Il Marketing: definizione e obiettivi
- Marketing odontoiatrico per comunicare: come farci conoscere e distinguerci per attrarre nuovi pazienti
- Analisi- posizionamento- Pricing
- Il valore, la qualità fanno la differenza, non il prezzo
- Politiche di pagamento

#### 11.00-11.15 COFFEE BREAK

#### 11.15-13.00 LA GESTIONE DEL PAZIENTE

- Individuare i bisogni e le aspettative del paziente per una miglior comunicazione
  - *La comunicazione: comunicare per motivare*
  - *L'ascolto attivo, la capacità di ascolto*
  - *Il concetto di empatia*
- La comunicazione digitale: la **videocamera** come strumento efficace di istruzione e motivazione del paziente

#### 13.00 - 14.00 WORKING LUNCH

#### 14.00- 17.30 PARTE PRATICA

**Esercitazione dei discenti su videocamere collegate ad un pc/schermo:** Acquisizione della competenza e delle abilità tecniche nell'utilizzo della videocamera, per comunicare e motivare con efficacia e immediatezza col paziente. Creazione di fermi-immagini salvabili e utilizzo delle diverse prestazioni offerte dai dispositivi per individuare ed evidenziare in forma magnificata placca, tartaro, infiammazioni gengivali e lesioni dello smalto e delle mucose.

### MODULO DI ISCRIZIONE

COGNOME \_\_\_\_\_ NOME \_\_\_\_\_

VIA \_\_\_\_\_ CITTA' \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ PV \_\_\_\_\_

TEL \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_

n. \_\_\_\_\_ Iscriz.albo medici odontoiatri \_\_\_\_\_

NATO A \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_ INTESAZIONE FATTURA \_\_\_\_\_

P.IVA \_\_\_\_\_ C.F. \_\_\_\_\_

**COSTO:** Il costo del corso è di: **€ 220,00** + IVA (22%)

**PROMOZIONE:** Per iscrizioni entro il 20/06/2017 il costo del corso è di **€ 190,00** + IVA (22%).

Pagamento tramite bonifico bancario (da effettuare al momento dell'iscrizione e da inviare in copia via fax 0422/1781830). Coordinate bancarie: BANCA DI MONASTIER E DEL SILE AG. DI TREVISO - IBAN: IT 45 U 07074 12001 030010015545 Beneficiario: "Adr srl".

Il corso non prevede il punteggio ECM.

Vi confermo che qualora non dovessi dare disdetta prima di 20 giorni dalla data di inizio dell'evento non avrò diritto alla restituzione della quota pagata decurtata della somma di € 40,00 + IVA (22%) per Vs. spese di segreteria. Autorizzo al trattamento dei dati forniti ai sensi di DLgs 196/03.

**Massimo 20 posti disponibili.**

Data \_\_\_\_\_ Timbro e firma \_\_\_\_\_