

CORSO AVANZATO DI CLINIC MANAGER



ORGANIZZAZIONE



AMMINISTRAZIONE



CUSTOMER CARE



SOCIAL MEDIA
MANAGER



Rimborso fino all'**80%** della quota di partecipazione al corso per gli Studi Professionali/ Aziende iscritti a:

CORSO CLINIC MANAGER

**Il cuore pulsante
della tua struttura sanitaria sei tu,
il tuo percorso verso il successo
Inizia da qui!**

Negli ultimi anni, la crescente complessità delle strutture mediche e odontoiatriche ha trasformato radicalmente il ruolo del tradizionale responsabile e coordinatore di segreteria, elevandolo alla figura del **Clinic Manager**.

Il corso di **Clinic Manager** è un programma formativo all'avanguardia progettato per figure professionali (ASO, Responsabili di Segreteria, Medici Odontoiatri) che aspirano a eccellere nella gestione di strutture sanitarie moderne ed efficienti, o per coloro che vogliono entrare in un ambiente lavorativo nuovo e stimolante con una offerta in crescita. Sebbene nato nel contesto odontoiatrico, questo corso trova applicazione in numerosi ambiti della medicina, offrendo competenze versatili e preziose per l'intero settore sanitario.

Perché scegliere questo corso?

Durata del corso: il corso completo si compone di 100 ore svolte un week-end al mese.

Avanzamento di carriera: con i nostri 3 moduli certificati (**Attestato di Competenza**) a livello nazionale dalla **Regione Lombardia**, la tua competenza è riconosciuta ovunque

Versatilità: Le competenze acquisite potranno aprirti le porte a nuove opportunità lavorative.

Flessibilità: Scegli se seguire le lezioni in **presenza** (presso la nostra sede a Como) o in **E-learning** tramite piattaforma ZOOM.

MODULO A - CUSTOMER CARE

Comunicazione e gestione delle risorse umane



PROFILO DI COMPETENZA CERTIFICATA 🇮🇹 Regione Lombardia: Addetto alla Customer Care*

L'Addetto alla **Customer Care** è di fondamentale importanza per lo Studio Odontoiatrico ed è la figura di riferimento per i nostri pazienti garantendo la gestione delle loro richieste, i problemi e le loro necessità, nonché seguendo i processi di assistenza "post-vendita".

In particolare le sue mansioni afferiscono alla gestione del front-office, ovvero di:

- Accogliere i pazienti e rispondere alle loro domande;
- Gestire le chiamate telefoniche, le e-mail e i messaggi on-line;
- Risolvere problemi e fornire assistenza tecnica;
- Fornire informazioni sui servizi offerti dallo studio;
- Gestire la modulistica e i canali di accesso;
- Gestire i profili social e le recensioni on-line dello studio;
- Formare e supervisionare il team del front-office.

* requisito per ottenere la competenza: il possesso del diploma di scuola media superiore

MATERIE

01. COMPETENZE DEL CLINIC MANAGER
02. ELEMENTI DI TEORIA DELLA COMUNICAZIONE
03. ELEMENTI DI ETICA: MISSIONE, VISIONE, VALORI, RUOLI E DEONTOLOGIA
04. LA DIMENSIONE GESTUALE E SPAZIALE DELLA VOCE - Come per un Attore teatrale
05. ELEMENTI DI SOCIOLOGIA E PSICOLOGIA SOCIO-RELAZIONALE
06. LEADERSHIP, ASCOLTO ATTIVO E MOTIVAZIONI DEL TEAM ODONTOIATRICO
07. ACCOGLIENZA AL TELEFONO E IN STUDIO. LA PRIMA VISITA
08. PRESENTAZIONE, ACCETTAZIONE DEI PIANI DI CURA E PIANIFICAZIONE DEI PAGAMENTI
09. GESTIONE DEI RICHIAMI E DEI PAZIENTI DORMIENTI
10. GESTIONE DEI COLLABORATORI
11. GESTIONE DELLE CRITICITA' (PROBLEM SOLVING)
12. LA REPUTAZIONE DELLO STUDIO ODONTOIATRICO E BRANDING
13. PRINCIPI DI CUSTOMER CARE E CUSTOMER SATISFACTION. LA QUALITA' OGGETTIVA E PERCEPITA
14. STRATEGIE COMUNICATIVE CON I SOCIAL MEDIA

36 ore in 3 week-end

€600 - Rimborsato fino all'80% da Fondoprofessioni

MODULO B - ORGANIZZAZIONE

Organizzazione e ottimizzazione di struttura



PROFILO DI COMPETENZA CERTIFICATA 🇮🇹 **Regione Lombardia:**

Operatore d'ufficio

Si occupa della gestione della corrispondenza con i pazienti, fornitori, collaboratori, sia in formato cartaceo che digitale, assicurandosi che ogni richiesta o comunicazione venga presa in carico e gestita nel modo più appropriato. Inoltre, è di sua competenza la registrazione e archiviazione di tutti i documenti relativi alla gestione e alla sicurezza dello Studio, garantendo che ogni documento sia facilmente accessibile e rintracciabile in ogni momento. Cura la redazione di testi amministrativi o commerciali, come ad esempio le comunicazioni interne o esterne, le newsletter, le comunicazioni sui social network, ecc.

In sintesi, anche in questo ambito il Clinic Manager rappresenta un elemento chiave per il corretto funzionamento di uno Studio Odontoiatrico, garantendo la corretta gestione dei flussi informativi e la corretta archiviazione dei documenti, nonché la redazione di testi amministrativi o commerciali di alta qualità.

MATERIE

15. LA SCRITTURA EFFICACE NELLE COMUNICAZIONI E NELLA STESURA DI DOCUMENTI
16. ELEMENTI DI LEGISLAZIONE SOCIO-SANITARIA E DEL LAVORO
17. ORCHESTRARE LA SICUREZZA: GUIDA PER UN LUOGO DI LAVORO PROTETTO
18. QUALITA' E SISTEMI DI GESTIONE
19. GESTIONE DIGITALE INTEGRATA DEI PROCESI CLINICI ED EXTRA
20. ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO E GESTIONE DEL TEMPO. L'AGENDA
21. GESTIONE DELLE IMMAGINI FOTOGRAFICHE E RADIOGRAFICHE
22. GESTIONE E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA E RADIOGRAFICO
23. ADEMPIMENTI ASSICURATIVI E GESTIONE INFORTUNISTICA
24. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI IN AMBITO SANITARIO E PRIVACY
25. PROCESSO AUTORIZZATIVO E MANTENIMENTO PER LE STRUTTURE SANITARIE

32 ore in 3 week-end

€600 - Rimborsato fino all'80% da Fondoprofessioni

MODULO C - AMMINISTRAZIONE

Gestione d'ufficio amministrativa e contabile



PROFILO DI COMPETENZA CERTIFICATA 🇮🇹 **Regione Lombardia:**

Operatore di contabilità

Si occupa della gestione dei documenti amministrativo-contabili relativi alla struttura sanitaria. Ha una conoscenza di base degli:

- Elementi di amministrazione aziendale,
- Elementi di contabilità aziendale,
- Elementi di economia aziendale
- Elementi di ragioneria.

Le sue principali attività includono l'applicazione di procedure per la registrazione dei documenti contabili, la stesura di documenti di acquisto o vendita come ordini, bolle, ricevute e fatture, l'utilizzo di applicativi home banking per i pagamenti telematici, l'utilizzo di software contabilità, foglio elettronico e gestione amministrativa, nonché la gestione dei database aziendali e l'archiviazione dei dati.

Inoltre, un buon **Clinic Manager** deve avere una buona conoscenza della strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio, come software gestionali, stampanti, scanner e fotocopiatrici. Questo permette di garantire la corretta gestione amministrativa e contabile dello Studio Odontoiatrico, fornendo informazioni dettagliate sulla situazione finanziaria della struttura e supportando il processo decisionale del management.

MATERIE

26. ELEMENTI DI RAGIONERIA
27. ELEMENTI DI AMMINISTRAZIONE E CONTABILITA': ADEMPIMENTI LEGISLATIVI E FISCALI.
28. ELEMENTI DI ECONOMIA AZIENDALE E CONTROLLO DI GESTIONE
29. GESTIONE DEI PAGAMENTI E DEGLI INSOLUTI
30. GESTIONE DELLE BUSTE PAGA

32 ore in 3 week-end

€600 - Rimborsato fino all'80% da Fondoprofessioni

SCONTO PROMO: 3 MODULI DEL CORSO CLINIC MANAGER - 100 ORE

€1700

RIMBORSABILE FINO ALL'80% CON FONDOPROFESSIONI *

* fino a un massimo di € 1000

MODULO D - SOCIAL MEDIA MANAGER

Gestione la presenza on-line dello Studio Odontoiatrico



PROFILO DI COMPETENZA CERTIFICATA 🇮🇹 **Regione Lombardia:**

Implementare una relazione virtuale e digitale con l'utenza

Nell'era digitale, la comunicazione on-line è diventata essenziale per il successo di qualsiasi attività, compresi gli Studi Odontoiatrici.

Il passaparola tradizionale non è più sufficiente per raggiungere un pubblico ampio e diversificato, soprattutto le nuove generazioni. Per questo, la figura del **Dental Social Media Manager** assume un ruolo cruciale. Il dental Social Media Manager deve avere competenze mirate (comprendendo e conoscendo le esigenze specifiche e normative di settore) e sapersi occupare e gestire la presenza on-line dello studio:

- **Presenza Web:** Aggiornamento e ottimizzazione del sito web, gestione di Google Maps per migliorare la visibilità nelle ricerche locali.
- **Social Media Management:** Creazione di contenuti pertinenti e coinvolgenti per le piattaforme social (Instagram, Tik-Tok ecc.), gestione delle interazioni con gli utenti, monitoraggio delle performance.
- **Reputazione Online:** Gestione delle recensioni online, monitoraggio della brand reputation e gestione di eventuali crisi.
- **Strategia Digitale:** Pianificazione di strategie di marketing digitale in linea con gli obiettivi dello studio, analisi dei dati e ottimizzazione delle campagne.
- **Acquisizione Pazienti (Lead Generation):** Implementazione di strategie per attrarre nuovi pazienti attraverso i canali digitali.

Il corso è aperto a tutti i membri del team odontoiatrico (Odontoiatra; Clinic Manager; responsabili di Segreteria ASO).

MATERIE

31. ESSERE ON-LINE PER ESISTERE.
32. INTELLIGENZA ARTIFICIALE E AUTOMAZIONI NELLO STUDIO ODONTOIATRICO
32. FOTOGRAFIA DIGITALE NEL SOCIAL MEDIA MANAGEMENT ODONTOIATRICO
33. TECNICHE DI FUNZIONAMENTO ED UTILIZZO DI BLOG
34. WEB MARKETIG E CRM: COME CONVERTIRE I CONTATTI (LEADS)

40 ore in 4 week-end

€700 - Rimborsato fino all'80% da Fondoprofessioni

SBOCCHI PROFESSIONALI

Il Corso è dedicato sia a coloro che vogliono un avanzamento di carriera all'interno della struttura medico odontoiatrica dove già operano, sia a coloro che vogliono entrare in un ambiente lavorativo nuovo e stimolante con una offerta in forte crescita.

È APERTO A TUTTO IL TEAM

CON CERTIFICAZIONI COMPETENZA DI  Regione Lombardia, RICONOSCIUTA A LIVELLO NAZIONALE

Il corso di Clinic Manager ha una durata complessiva di **100 ore** (per tutte e 3 competenze), ma si può scegliere di svolgerlo anche parzialmente ottenendo 1 o 2 competenze. Il corso di Social Media Manager ha una durata di **40 ore**.

Un week end (Venerdì e Sabato) al mese:

Venerdì 14.00-19.00 - Sabato 8.30-16.30/ 17.30 (con relative pause)

RICONOSCIMENTO 10 ORE AGGIORNAMENTO ASO

Per gli ASO qualificati o equipollenti **verranno riconosciute le 10 ore dell'aggiornamento obbligatorio annuale** previste dal DPCM 18A02409

SEDE DI CORSO

Il corso si tiene in **presenza** (presso la nostra sede di Como) e in **E-learning in aula virtuale** sulla piattaforma Zoom, accessibile da pc, tablet e smartphone con docente in presenza.

Il materiale didattico a supporto verrà inviato di volta in volta alla e-mail del partecipante.

**INQUADRA IL QR CODE
PER SCOPRIRE IL PROGRAMMA
E IL CALENDARIO DEL CORSO**

