

# Indice

<b>Presentazione</b> .....	<b>3</b>
Luigi Paglia	
<b>Prefazione</b> .....	<b>5</b>
Paride Zappavigna	
<b>Competenze del Clinic Manager nella struttura sanitaria</b> .....	<b>11</b>
Paride Zappavigna	
<b>1. Oltre la parola nella relazione con il paziente</b> .....	<b>23</b>
Martina Gangale	
<b>2. Etica: missione, visione, valori, ruoli e deontologia</b> .....	<b>47</b>
Manuela Giambanco	
<b>3. Dimensione gestuale e spaziale della voce</b> .....	<b>87</b>
Dominique Evoli, Luca Ligato	
<b>4. Leadership, ascolto attivo e motivazioni del team</b> .....	<b>105</b>
Paride Zappavigna	
<b>5. Percorso di accoglienza del paziente e prima visita</b> .....	<b>151</b>
Paride Zappavigna, Laura Pettini	
<b>6. Presentazione e accettazione dei piani di cura</b> .....	<b>187</b>
Fiorenza Cialfi	
<b>7. Gestione dei richiami e dei pazienti dormienti</b> .....	<b>205</b>
Fiorenza Cialfi	
<b>8. Gestione delle criticità (problem solving)</b> .....	<b>219</b>
Tomaso Conci, Paride Zappavigna	
<b>9. Reputazione della struttura sanitaria e branding</b> .....	<b>269</b>
Giorgio Gnoli, Paride Zappavigna	
<b>10. Principi di customer care e customer satisfaction</b> .....	<b>301</b>
Paride Zappavigna	
<b>11. Strategie comunicative con i social media e marketing</b> .....	<b>347</b>
Luca Giovagnola, Giorgio Gnoli, Luca Ligato, Paride Zappavigna	