Fiorenza Cialfi

Clinic Manager | Consulente di Management Odontoiatrico | Formatrice

Professionista con pluriennale esperienza nella gestione commerciale, amministrativa e organizzativa, maturata inizialmente nel settore dell'abbigliamento e successivamente in quello odontoiatrico, ricoprendo ruoli di responsabilità e coordinamento.

Ha sviluppato competenze nella gestione della relazione con il paziente, nella presentazione dei piani di cura, nell'organizzazione del personale, nell'ottimizzazione dei processi operativi e nello sviluppo commerciale delle strutture odontoiatriche.

Attualmente ricopre il ruolo di Clinic Manager presso lo Studio Odontoiatrico Guiducci di Pescara e svolge attività di consulenza e formazione presso studi odontoiatrici, mettendo a disposizione l'esperienza maturata nella gestione delle cliniche e nella formazione del personale.

Esperienze professionali

Dal 2023 – oggi

Consulente di Management e Formatrice presso studi odontoiatrici

Svolge attività di consulenza finalizzata allo sviluppo organizzativo e commerciale degli studi odontoiatrici, con particolare attenzione all'incremento del fatturato e del cash flow, all'ottimizzazione dell'agenda, al miglioramento della produttività e alla fidelizzazione dei pazienti.

Si occupa inoltre di ricerca e selezione del personale e di formazione sui temi della gestione dei lead, della comunicazione empatica, dei protocolli di prima visita, della presentazione dei piani di cura e delle modalità di pagamento.

L'attività formativa comprende esercitazioni pratiche e simulazioni di situazioni operative con il personale degli studi.

Febbraio 2021 – oggi

Clinic Manager – Studio Odontoiatrico Guiducci STP S.r.l.

Responsabile della gestione organizzativa, amministrativa e della relazione con i pazienti, dalla prima visita alla presentazione e accettazione dei piani di cura, con definizione delle modalità di pagamento personalizzate.

Coordina l'agenda clinica per ottimizzare la produttività, organizza protocolli e mansionari, gestisce i lead e le attività di richiamo dei pazienti in cura e inattivi.

Segue inoltre la fatturazione elettronica, i rapporti con i fornitori e le pratiche assicurative sanitarie.

Agosto 2020 – gennaio 2021

Responsabile Reparto Commerciale – Clinica Dentale Dottor D

Responsabile della gestione commerciale e del coordinamento organizzativo della clinica, con particolare attenzione alla relazione con il paziente, alla presentazione dei preventivi e alla fidelizzazione.

Ha curato la definizione e il monitoraggio dei KPI, l'attuazione delle strategie per il raggiungimento degli obiettivi di fatturato e produzione, la reportistica aziendale e la gestione delle risorse umane.

Ha inoltre svolto attività di **formazione commerciale del personale presso le cliniche del network Dottor D**, contribuendo allo sviluppo delle competenze organizzative e relazionali dei collaboratori.

Marzo 2020 – agosto 2020

Dental Office Manager e Responsabile Assistenza Pazienti – Studio Odontoiatrico Pantaleo

Responsabile della gestione del paziente, dall'accoglienza alla presentazione dei piani di cura e alla definizione delle modalità di pagamento.

Ha seguito l'organizzazione del personale, la gestione amministrativa, i rapporti con fornitori e laboratori odontotecnici, la fidelizzazione dei pazienti e la raccolta dei feedback per le strategie di marketing.

Ha inoltre collaborato al rispetto dei protocolli sanitari e svolto attività di assistenza operativa all'odontoiatra nelle principali discipline cliniche.

2018 – 2020

Clinic Manager – Clinica Odontofamily

Ha partecipato direttamente all'avvio e allo sviluppo operativo della struttura, occupandosi degli adempimenti amministrativi e autorizzativi, della sicurezza, della gestione del personale e dei rapporti con fornitori, consulenti e istituti finanziari.

Ha coordinato le attività organizzative e commerciali, dalla gestione dei pazienti alla presentazione dei piani di cura, sviluppando strategie di marketing, convenzioni e strumenti di monitoraggio dei risultati economici.

Durante questa esperienza ha acquisito anche competenze pratiche nell'assistenza odontoiatrica, successivamente consolidate attraverso la formazione e il conseguimento della qualifica ASO.

Corsi di formazione e qualifiche professionali

- **2022** – Corso per Preposto, Formazione Particolare Aggiuntiva, AIFES, Roma.
- **2022** – Corso *Da 0 all'impero: il management fuori dai denti*, Formazione Odontoiatrica, Dott. Tirone e Dott. Salsano.
- **2022** – Corso Clinic Manager certificato, Denteam, Verona.

- **2021** – Certificazione della qualifica ASO, Università di Foggia.
- **2018** – Formazione commerciale, Manpower.
- **2015** – Corso di comunicazione efficace, gestione dello stress e delle situazioni difficili, Confcommercio, Chieti.
- **2008** – Corso di gestione del personale e organizzazione aziendale, Confcommercio, Chieti.
- **2008** – Corso di inglese avanzato, British School.
- **2005** – Corso di marketing avanzato e strategie di vendita, Confcommercio, Chieti.

Istruzione

Diploma di maturità scientifica, conseguito presso il Liceo Scientifico G. Galilei di Lanciano (CH), il 3 luglio 1999, con votazione 95/100.

Lingue conosciute

Inglese: intermedio.
Francese: scolastico.

Conoscenze informatiche

Ottima padronanza del pacchetto Microsoft Office (Word, Excel, Publisher), Internet e Outlook.

Ottima conoscenza dei software gestionali odontoiatrici Uno, Orisdent, Orisdent Q e AlfaDocs.

Competenze trasversali

Leadership, capacità organizzative, visione d'insieme, flessibilità, orientamento ai risultati, attitudine al lavoro in équipe, motivazione e determinazione.

Competenze per la docenza presso Clinic Manager Academy

L'esperienza maturata nella direzione operativa delle strutture odontoiatriche, unita all'attività di consulenza e formazione del personale, rende il profilo di Fiorenza Cialfi particolarmente coerente con l'insegnamento delle competenze pratiche del Clinic Management.

Le principali aree di competenza didattica riguardano **Customer Care, comunicazione e fidelizzazione del paziente, presentazione dei piani di cura, organizzazione dello studio, gestione dell'agenda, coordinamento del personale e sviluppo commerciale**.

L'approccio formativo è orientato all'applicazione concreta delle conoscenze, attraverso esempi tratti dall'esperienza professionale, simulazioni ed esercitazioni operative.