



MILANO, 27 OTTOBRE 2018

Hotel Michelangelo
Piazza Luigi di Savoia, 6
(fronte stazione Milano Centrale)

PROGRAMMA

8.30 - 9.00	Registrazione partecipanti
9.00 - 10.30	GESTIONE DEL CREDITO - Sonia Volpe
10.30 - 10.45	Coffee break
10.45 - 12.15	GESTIONE DEL CREDITO - Sonia Volpe
12.15 - 13.00	Sessione domande e risposte con la relatrice
13.00 - 14.00	Lunch
14.00 - 15.45	INTRAMARKETING E SLEEPING PATIENT - Carola Murari
15.45 - 16.00	Coffee break
16.00 - 17.15	INTRAMARKETING E SLEEPING PATIENT - Carola Murari
17.15 - 18.00	Sessione domande e risposte con la relatrice



MILANO, 27 OTTOBRE 2018

Hotel Michelangelo

Piazza Luigi di Savoia, 6
(fronte stazione Milano Centrale)

GESTIONE DEL CREDITO

La gestione del credito rappresenta uno dei problemi centrali per l'operatività di Studio: la richiesta sempre più frequente da parte dei Pazienti di posticipare e dilazionare i pagamenti ha aumentato il rischio d'insolvenza e di conseguenza anche le perdite su crediti. La corretta gestione del credito permette di anticipare e risolvere questo problema. Il corso consentirà allo Studio di impostare preventivi e piani di pagamento vantaggiosi per i Pazienti nuovi, di intervenire tempestivamente nella gestione dei piani di pagamento per i Pazienti in cura e di attivare un efficiente recupero del credito per i Pazienti terminati.

ARGOMENTI TRATTATI

Classificazione dei Pazienti nei 3 livelli di rischio

- livello 1: pianificazione ottimale
- livello 2: intercettazione tempestiva
- livello 3: intercettazione tardiva

Tempi e metodi per la pianificazione ottimale – PREVENIRE E' MEGLIO CHE CURARE

- la regola delle 5P
- attività propedeutiche: tutti gli step per ottenere risultati di successo
- processi e procedure per la gestione vincente della prima visita e della presentazione del preventivo
- il piano di pagamento ottimale

I vantaggi dell'intercettazione tempestiva – CURARE E' MEGLIO CHE OPERARE

- attività operative: tutti gli step per arginare le potenziali perdite
- processi e procedure per un cambio di rotta graduale e indolore
- come trasformare un'apparente inefficienza in virtuosa trasparenza amministrativa

I rischi dell'intercettazione tempestiva – OPERARE E' MEGLIO CHE NIENTE

- attività operative: tutti gli step per ridurre l'esposizione finanziaria
- processi e procedure per il recupero crediti pregressi
- monitoraggio della redemption

L'importanza del monitoraggio: la redemption

- preventivi in stand-by
- preventivi rifiutati
- rispetto del piano di pagamento concordato
- autocontrollo periodico



MILANO, 27 OTTOBRE 2018

Hotel Michelangelo

Piazza Luigi di Savoia, 6
(fronte stazione Milano Centrale)

SLEEPING PATIENT

(L'INTRAMARKETING DELLO STUDIO ODONTOIATRICO – SLEEPING PATIENT)

L'intramarketing è l'attività promozionale che consente allo Studio di sviluppare il proprio volume di affari e di implementare la liquidità senza acquisire nuovi Pazienti, ottimizzando le potenzialità della Pazientela esistente. Il corso consentirà allo Studio di rivitalizzare l'agenda e di migliorare il flusso finanziario con un sistema semplice, veloce e monitorabile nei risultati: impegno (tempo dedicato dal medico e dal personale, impostazione e gestione della struttura, costi sostenuti, etc...) vs/risultati (numero di Pazienti rientrati in mantenimento o in cura, valore delle azioni di mantenimento riattivate o dei nuovi preventivi accettati).

SCALETTA ARGOMENTI

Introduzione all'intramarketing

Attività propedeutiche: tutti gli step per ottenere risultati di successo

- modalità per il reperimento dei nominativi
- criteri per l'epurazione e la classificazione
- impostazione del listino e dell'agenda
- strategie di comunicazione medico/sleeping Patient

Attività operative: processi e procedure per evitare le ricadute

- conduzione della telefonata
- svolgimento appuntamento in Studio
- gestione del follow-up

L'importanza del monitoraggio: la redemption

- numero Pazienti riattivati
- entità del flusso finanziario veicolato dall'intramarketing
- analisi dei mancati rientri
- autocontrollo periodico