



PIANO FORMATIVO PER LA GESTIONE EFFICACE DELLO STUDIO

n.	ATTIVITÀ	DURATA IN ORE	ARGOMENTI OGGETTO DELL'ATTIVITÀ	destinatari	Risultati attesi	Output dell'attività
1	Analisi organizzativa step 1	4 ore	Diagnosticare lo status quo Individuare le priorità di intervento	titolare	dalla individuazione della scena ideale e dello scopo (META) che l'imprenditore/medico titolare vuole realizzare con e per la sua attività. individuazione delle aree di intervento e degli obiettivi di ciascuna area	Report analisi del discostamento tra scena reale e scena ideale Strategie di intervento (piano operativo)
2	Efficientamento delle procedure interne – (ANALISI ORGANIZZATIVA STEP 2)	2 ore	Individuazione e stesura dell'organigramma attuale Definizione dei terminali stabili Valutazione del mansionario in utilizzo Elaborazione strategia di gestione	titolare	stesura dell'organigramma (chi fa che cosa?) con redazione dei mansionari e condivisione con i collaboratori, attribuzione delle statistiche , pianificazione e organizzazione del	Organigramma in forma grafica Impostazione mansionari in base a strategia di gestione

Ares

www.aressviluppo.com

via PATRIOTTI 51, Salsomaggiore Terme (Pr)

Via Pretoria 41, Potenza (PZ)

mobile 3277456030 – 3389899069

Mail to areslab@virgilio

facebook: <https://www.facebook.com/aressviluppo/>

n.	ATTIVITÀ	DURATA IN ORE	ARGOMENTI OGGETTO DELL'ATTIVITÀ	destinatari	Risultati attesi	Output dell'attività
					lavoro in termini di efficacia ed efficienza	
3	Efficientamento del team	8 ore di formazione in outdoor	Formazione tecnica sulle basi dell'organizzazione aziendale e sulle applicazioni nella realtà di studio dentistico Presentazione dell'organigramma e applicazione con individuazione dei ruoli e delle mansioni Primo approccio alla stesura dei mansionari	Titolare +team	Team coeso, che condivide la mission e gli obiettivi del titolare collaboratori addestrati e formati sul corretto utilizzo delle linee di comunicazione, che conoscono le responsabilità e i risultati attesi della propria posizione e del proprio ruolo	Organigramma condiviso, esercitazioni, prima stesura dei mansionari
4	Elaborazione mansionari	2 (+1 extra)	Stesura e formalizzazione mansionari Formazione su essere collaboratori	Resp.intermedi e operativi	Stesura dei mansionari e attribuzione di compiti, responsabilità e relative statistiche.	Mansionari procedure condivise linee di comunicazione statistiche e indicatori di risultato

Ares

www.aressviluppo.com

via PATRIOTTI 51, Salsomaggiore Terme (Pr)

Via Pretoria 41, Potenza (PZ)

mobile 3277456030 – 3389899069

Mail to areslab@virgilio

facebook: <https://www.facebook.com/aressviluppo/>

n.	ATTIVITÀ	DURATA IN ORE	ARGOMENTI OGGETTO DELL'ATTIVITÀ	destinatari	Risultati attesi	Output dell'attività
5	Formazione Delega efficace	4	Come ottenere il massimo dai propri collaboratori il processo di delega statistiche e valutazione delle prestazioni	Titolare e resp.intermedi	Titolare e responsabili intermedi in grado di gestire organicamente e con profitto le attività Collaboratori organizzati, formati nella gestione delle attività quotidiane, in grado di portare a termine le attività assegnate in autonomia collaboratori che sanno misurare le proprie prestazioni e mettere in atto azioni correttive eventualmente richieste	piani di crescita professionale e professionale per ciascun membro del team, strategie di breve e medio lungo periodo per lo sviluppo dell'attività dello studio; efficientamento di tutte le procedure e uno studio che procede in modo fluido e sincronico, che produce e che margina con livelli di qualità percepita dal paziente sempre in incremento; statistiche e sistemi di misurazione delle prestazioni
6	Potenziamento della segreteria	8 ore di lezioni frontali+ 8 ore di esercitazioni pratiche	analisi e verifica delle procedure interne, valutazione delle statistiche e analisi dei fabbisogni formativi ; interventi di formazione e addestramento per il potenziamento delle competenze di gestione della segreteria	Segretarie front office e back office office manager	Segreteria (front e back office) in grado di funzionare in modo fluido e organizzato, di portare nuova paziente in studio e di gestire efficacemente la paziente fidelizzata	Procedure standardizzate e condivise pazienti fidelizzati incremento del numero di nuovi pazienti incremento del fatturato incassato

Ares

www.aresviluppo.com

via PATRIOTTI 51, Salsomaggiore Terme (Pr)

Via Pretoria 41, Potenza (PZ)

mobile 3277456030 – 3389899069

Mail to areslab@virgilio

facebook: <https://www.facebook.com/aresviluppo/>

n.	ATTIVITÀ	DURATA IN ORE	ARGOMENTI OGGETTO DELL'ATTIVITÀ	destinatari	Risultati attesi	Output dell'attività
			e di "cura" del database pazienti (attività di recall pazienti, scouting nuova paziente, strumenti per incrementare il bacino di utenza dello studio);			incremento del livello di soddisfazione percepita dal paziente RILASCIO CERTIFICAZIONE SANITÀ DIGITALE EIPASS
7	Analisi economica e dei centri di costo	4 ore di formazione + 2 di follow up	a) verifica dei centri di costo e relativi margini di ottimizzazione b) individuare il rapporto preciso costi prestazione/marginalità prestazione;	titolare/resp.amministrazione e contabilità	decremento dei costi mantenendo intatto il livello di qualità erogata e percepita; incremento della marginalità ; conoscenza e controllo del tasso percentuale di fatturato e marginale a cui concorre ciascuna prestazione (es. in che percentuale la prestazione x concorre alla realizzazione del fatturato totale? In che percentuale la prestazione x concorre al raggiungimento della marginalità totale?)	Supporto digitale per la gestione dei flussi di cassa supporto digitale per la gestione dei flussi economici titolare dello studio e office manager/responsabile della contabilità in grado di utilizzarlo

Ares

www.aresviluppo.com

via PATRIOTTI 51, Salsomaggiore Terme (Pr)

Via Pretoria 41, Potenza (PZ)

mobile 3277456030 – 3389899069

Mail to areslab@virgilio

facebook: <https://www.facebook.com/aresviluppo/>

n.	ATTIVITÀ	DURATA IN ORE	ARGOMENTI OGGETTO DELL'ATTIVITÀ	destinatari	Risultati attesi	Output dell'attività
8	Potenziamento del comparto Igiene	6 ore di lezione frontale + 2 di esercitazioni pratiche	Gestione efficace del paziente Programmare l'attività Basi di customer care Come procurare nuovi pazienti allo studio Gestione dell'agenda e basi di organizzazione e pianificazione strategie di incremento dei fatturati strategie di incremento della marginalità	Resp.comparto igiene e prevenzione/igiene	incremento del numero di interventi di igiene elevando contestualmente la qualità e riducendo i tempi morti	statistiche e sistemi di valutazione legati a benefit (non solo di tipo economico) e premi a risultato; segreteria in grado di procurare più pazienti per le sedute di igiene, igienista in grado di seguire in autonomia il recall pazienti
8	Potenziamento del comparto medico	6 ore di lezione frontale +2 di esercitazioni pratiche	Gestione efficace del paziente Programmare l'attività Basi di customer care gestione e negoziazione dei piani di cura efficientamento delle procedure interne gestione dello stress	Direttore sanitario/ medici collaboratori	incremento del numero di interventi elevando contestualmente la qualità e riducendo i tempi morti	statistiche e sistemi di valutazione legati a benefit (non solo di tipo economico) e premi a risultato; gestione efficace del flusso di paziente in studio, incremento del numero di piani di cura accettati incremento del numero dei pazienti riduzione del tasso di stress da sovraccarico di lavoro

Ares

www.aresviluppo.com

via PATRIOTTI 51, Salsomaggiore Terme (Pr)

Via Pretoria 41, Potenza (PZ)

mobile 3277456030 – 3389899069

Mail to areslab@virgilio

facebook: <https://www.facebook.com/aresviluppo/>

n.	ATTIVITÀ	DURATA IN ORE	ARGOMENTI OGGETTO DELL'ATTIVITÀ	destinatari	Risultati attesi	Output dell'attività
9	Hr MANAGEMENT	16 ore di formazione in studio oppure 8 ore di formazione in outdoor	Selezionare efficacemente le risorse umane per il nostro studio analisi del potenziale tecnico di incremento del potenziale delle risorse umane selezionate la gestione efficace delle risorse umane : emozione e programmazione	Titolare e management	titolare e i suoi manager formati alla selezione e alla gestione delle risorse migliori per il suo studio.	Procedure corrette e condivise per la gestione efficace dei collaboratori in studio collaboratori motivati e gestiti con l'ausilio di procedure chiare ed efficaci piani di crescita e formazione elaborate con l'obiettivo di incrementare il potenziale e l'indice di produttività dei collaboratori in studio
10	Change, time e conflict management	16 ore di aula+ 8 ore di esercitazioni pratiche in outdoor	Comprendere il Cambiamento: Area di Comfort, area di Stress, area di Performance Sperimentare il Cambiamento: metafora del cambiamento coerente con la performance attesa. Razionalizzare il Cambiamento: Io e il cambiamento - Gli altri e il cambiamento. Ripensare il cambiamento riconoscendo e orientando le emozioni.	Titolare +Team dello studio	Titolare e Team addestrati ad affrontare i cambiamenti del mercato di riferimento e capaci di gestire efficacemente tempistiche e flussi di comunicazione Titolare e team capaci di gestire efficacemente le emozioni e di orientare con efficacia le emozioni del paziente	Procedure efficaci di gestione del cambiamento metodi e strumenti condivisi e codificati per la gestione degli imprevisti procedure efficaci per la gestione "emozionale" del paziente/cliente

Ares

www.aresviluppo.com

via PATRIOTTI 51, Salsomaggiore Terme (Pr)

Via Pretoria 41, Potenza (PZ)

mobile 3277456030 – 3389899069

Mail to areslab@virgilio

facebook: <https://www.facebook.com/aresviluppo/>

n.	ATTIVITÀ	DURATA IN ORE	ARGOMENTI OGGETTO DELL'ATTIVITÀ	destinatari	Risultati attesi	Output dell'attività
			<p>Processo motivazionale: sviluppare consapevolezza sulla propria motivazione attitudinale.</p> <p>Far acquisire consapevolezza sulla importanza di una gestione efficace del proprio ruolo professionale.</p> <p>Imparare a gestire il proprio tempo in relazione al contesto lavorativo.</p>			Procedure efficaci per la gestione dei conflitti e delle relazioni all'interno del team di lavoro
11	Comunicazione e gestione efficace della relazione con il paziente. Customer relationship management	16 ore	<p>Tecniche di comunicazione efficace e gestione efficace dei conflitti</p> <p>gestione del paziente/cliente</p> <p>sistemi di misurazione del customer care</p>	Team	<p>Collaboratori capaci di gestire efficacemente i flussi di comunicazione interna ed esterna allo studio</p> <p>collaboratori capaci di misurare, gestire e incrementare il livello di soddisfazione del paziente/cliente</p>	<p>Linee di comunicazione chiare e condivise</p> <p>procedure codificate, metodologie e tecniche di gestione della relazione con il paziente/cliente</p>

TOTALE MODULI: 11

Ares
www.aresviluppo.com
 via PATRIOTTI 51, Salsomaggiore Terme (Pr)
 Via Pretoria 41, Potenza (PZ)
 mobile 3277456030 – 3389899069
 Mail to areslab@virgilio
 facebook: <https://www.facebook.com/aresviluppo/>

TOTALE ORE DI FORMAZIONE: 121 ORE

Ares

www.aresviluppo.com

via PATRIOTTI 51, Salsomaggiore Terme (Pr)

Via Pretoria 41, Potenza (PZ)

mobile 3277456030 – 3389899069

Mail to areslab@virgilio

facebook: <https://www.facebook.com/aresviluppo/>