

Comunicazione efficace al paziente: strategie vincenti per migliorare il proprio business.

2019

Padova
22 marzo - 12 aprile

Relatori
Dott. Maurizio Morini
Sig. Riccardo Lucietti

 **straumann**

Presentazione

Un rapporto di partnership con il paziente oggi presuppone, come da sempre, la chiara intenzione di operare per il suo bene, ma anche la capacità di “educarlo” a fare scelte utili per lui e la determinazione nell’indurlo ad agire.

Occorre adottare la visione che, anche per un valido professionista, è necessario sviluppare competenze legate all’efficacia nel convincimento del paziente.

Saper proporre una soluzione terapeutica, comunicare un costo, indurre a decidere, vincere il confronto con la concorrenza anche in situazioni apparentemente sfavorevoli, diventa parte della propria professionalità e ingrediente dei risultati raggiungibili nel futuro.

Profilo dei relatori



Dott. Maurizio Morini

È il “motore” di Training Meta (ex Studio Meta) dal 1993.

30 anni di esperienza nel settore, 85.000 partecipanti ai suoi corsi di formazione, percorso lavorativo e formativo multiforme: dalla vendita alla direzione commerciale nel mondo aziendale, dalla sociologia alla psicologia negli studi.

È stato il più giovane trainer nella multinazionale della formazione Kaeser International, ha lavorato a Milano con Mario Silvano 9 anni di cui 4 come group manager, coltiva oggi la visione di attrarre nel suo team le eccellenze tra quanti desiderano dedicarsi alla formazione di alto livello.



Sig. Riccardo Lucietti

Annovera diverse esperienze in prestigiose multinazionali operanti nel mercato dentale in ambito sales & marketing, che in oltre 10 anni hanno arricchito la sua formazione professionale.

Nel 2013 fonda Ideandum, agenzia marketing specializzata nel settore odontoiatrico e attualmente leader in Italia.

La sua passione per il marketing lo ha portato a collaborare con i maggiori player del settore dentale e a comprendere che la creatività da sola non è sufficiente se non supportata da strategie di marketing correlate da una conoscenza specifica del mercato odontoiatrico.

Corso Base

1° giornata - 22 marzo 2019 - Ore 9.00 - 17.30

AUTOMOTIVAZIONE E RISULTATI

- Il nostro atteggiamento di fronte al cambiamento: ignorarlo, rassegnarsi, essere curiosi o innovare tra i primi?
- Le radici della propria motivazione: nutrirsi di visioni positive verso la propria attività, il Paziente, i Collaboratori, il futuro.
- **Gestire il tempo** con la programmazione, **sapersi dare priorità** distinguendo importanze da urgenze.
- Diventare cacciatori di opportunità nell'utilizzo di nuovi strumenti di comunicazione (sito web, social).
- Avere un atteggiamento attivo nei confronti del mercato, stimolare iniziativa, intraprendenza, coraggio di agire.

RAFFORZARE L'EFFICACIA NELLA COMUNICAZIONE IN FASE DI APPROCCIO, ANALISI, ASCOLTO, INFLUENZA E GUIDA

- **Influire positivamente fin dal primo contatto**, curando la propria immagine ancor prima di conoscere personalmente il Paziente: accoglienza in studio, sala d'attesa, presenza sui social e sito web (come essere attrattivi, cosa far sapere di sé a chi, con quale obiettivo).
- Ottenere dal Paziente fiducia e credibilità: linguaggio verbale, paraverbale e non verbale.
- **Saper guidare la conversazione** facendo le domande giuste nel modo giusto: saper scoprire i veri problemi/bisogni del Paziente, ma anche i desideri e i timori.
- **Saper ascoltare e saper osservare**: "leggere" le parole e i comportamenti non verbali del Paziente per capire non solo quello che dice e il modo in cui lo dice, ma anche quello che non dice.

SAPER PRESENTARE LE SOLUZIONI TERAPEUTICHE PROPOSTE AFFINCHÈ SIANO PERCEPITE COME "IDEALI"

- **La formulazione di una proposta efficace** (il piano di trattamento):
 - adeguare il proprio linguaggio e utilizzare parole "chiave", immagini, metafore all'altro più familiari e comprensibili;
 - saper valorizzare gli aspetti positivi della proposta, decisivi per il Paziente in base ai bisogni, desideri, timori, valori emersi;
 - saper valorizzare il punto di vista del Paziente sulla proposta effettuata, afferrando gli aspetti utili/importanti per lui;
 - vivere le domande e le obiezioni come un'opportunità anziché come un disturbo.

INTERVENTO SULLA COMUNICAZIONE EFFICACE ONLINE

a cura di Riccardo Lucietti

2° giornata - 12 aprile 2019 - Ore 9.00 - 17.30

MIGLIORARE LA CAPACITÀ DI COMUNICARE, SOSTENERE, NEGOZIARE IL COSTO

- **La comunicazione e la difesa "prezzo"**:
 - saper comunicare e difendere i prezzi in modo "assertivo";
 - saper vincere il confronto con la concorrenza, anche in situazioni economicamente sfavorevoli;
 - valorizzare la propria indiscutibile qualità;
 - saper mantenere coerenza con la prima proposta effettuata difendendone la qualità e il valore.
- Andare oltre alla percezione del Paziente del "quanto spendo": **la catena virtuosa SOLUZIONE/VALORE/INVESTIMENTO.**

LA CONCLUSIONE E LA GESTIONE NEL TEMPO DEL CLIENTE

- Catturare consapevolmente i consensi sulla strada della decisione favorevole:
 - acquisire più determinazione nel momento della conclusione, saper infondere sicurezza;
 - saper trasformare un "ci penso" in una decisione favorevole;
 - stimolare in modo elegante le referenze dei Pazienti, nella consapevolezza di aver comunque lavorato con professionalità e coscienza, creando una rete di "sostenitori" entusiasti del proprio operato e della propria immagine.
- **Il recupero crediti**: saper essere duri nel merito, morbidi verso le persone: coniugare consapevolmente la flessibilità e l'empatia con la fermezza e la combattività.
- **Fidelizzare il Paziente nel tempo**, creando uno "scudo" nei confronti della concorrenza: i comportamenti che conducono alla piena soddisfazione: qualità attesa, espressa ed "eccitante".

Informazioni generali

Sede dei corsi:	Crowne Plaza Padova - Via Po, 197 - 35135 Padova - Tel. 39 049 8656 511 www.crowneplazapadova.it
Numero partecipanti:	12 (Max per ogni corso)
Quota corso singolo:	1.098,00 € (IVA al 22% inclusa)
Segreteria Organizzativa:	Straumann Italia Srl - V.le L. Bodio 37/A - Pal. 4 - 20158 Milano Rachele Scandroglio - Tel. +39 02 3932 8369 - mail: events.it@straumann.com

Straumann Italia Srl
Bodio Center - V.le L. Bodio 37/A Pal. 4 - 20158 Milano MI
Tel +39 02 3932 831 - Fax +39 02 3932 8365
www.straumann.it

Seguici anche su:



Modulo di iscrizione

Cognome e Nome _____

Studio Dentistico _____

Indirizzo _____ Città _____ CAP _____ Prov _____

E-mail _____ Telefono _____

Desidero partecipare al Corso Base del:

22 marzo 2019 12 aprile 2019

Dichiaro:

di essere stato informato da Straumann Italia S.r.l., ai sensi dell'art. 13 regolamento UE n. 2016/679 ("GDPR"), che il conferimento dei propri dati personali è facoltativo; che, nondimeno, il mancato conferimento di tali dati personali ha quale conseguenza l'impossibilità di ricevere informazioni (e/o materiale informativo) in merito ai prodotti e/o servizi di Straumann Italia S.r.l. e/o di prenotare un appuntamento con un agente/rappresentante Straumann Italia S.r.l.; che i dati sono trattati da Straumann Italia S.r.l. nel rispetto dei principi e delle indicazioni previste dal GDPR; che le richieste di esercizio dei diritti previsti dal GDPR da parte dell'interessato (artt. 15 e ss. del GDPR) quali, ad esempio, il diritto di accesso, il diritto di rettifica, il diritto di cancellazione, il diritto di limitazione, ecc., potranno essere rivolte a Straumann Italia S.r.l., in quanto Titolare del trattamento: Straumann Italia S.r.l., con sede in Milano, Viale Luigi Bodio 37, e-mail: privacy.it@straumann.com

_____, li _____/_____/_____
Per presa visione ed espressa accettazione e autorizzazione

(Firma del dichiarante)

Con la sottoscrizione: Acconsento NON Acconsento

a che Straumann Italia S.r.l. possa utilizzare i dati da me conferiti sopra esposti e, in particolare, per attività di marketing (invio di via e-mail, posta e/o sms, comunicazioni commerciali e/o materiale pubblicitario su prodotti o servizi offerti da Straumann Italia S.r.l.).

(Firma del dichiarante)