

## LE DOMANDE

da un milione di dollari...

- ✓ Come far **conoscere e pubblicizzare lo studio** in modo elegante e deontologicamente corretto
- ✓ Come **incrementare le prime visite e aumentare l'accettazione dei piani** di trattamento, soprattutto complessi
- ✓ Come **raggiungere la soddisfazione completa del paziente**, soprattutto nei casi complessi
- ✓ Come **farsi pagare in anticipo dal paziente** ed essere tutti felici e contenti
- ✓ Come **organizzare il flusso di lavoro** per standardizzare la qualità, riducendo i tempi di lavoro e contenendo i costi
- ✓ Come **organizzare e motivare il personale**, in modo che lo studio funzioni senza la presenza costante del titolare
- ✓ Come considerare l'**aumento di fatturato** la conseguenza del **VALORE** creato con il team e per l'intero team

Cerchi la risposta a queste domande?

Partecipando al corso **troverai l'esperienza pratica di chi ha trovato una risposta e lavora quotidianamente per migliorarla**, ma soprattutto tu e il tuo team potrete **confrontarvi con noi e sviluppare insieme strategie pensate per farvi raggiungere i vostri obiettivi specifici**.

Soci, capi assistenti e assistenti di direzione guideranno i lavori a gruppi, dimostrazione pratica che vale più di mille parole: potrete toccare con mano il lavoro di formazione e di sviluppo di tutto il team.



DOCENTE  
**dr. Mario R. Cappellin**  
odontoiatra

Nato a Torino, il dr. Mario R. Cappellin ha ottenuto con il massimo dei voti, lode e dignità di stampa la Laurea in Odontoiatria e Protesi dentaria all'Università degli Studi di Torino, con una tesi in Radiologia sulla TC conebeam. Relatore su Radiologia Dentale, Implantoprotesi e Chirurgia guidata, nel 2010 ha fondato e attualmente dirige una clinica dentale con i colleghi dr.ssa Gloria Elia (Ortodonzia), dr. Fabio Soggia (Endodonzia) e dr. Matteo Morra (Conservativa); fin dalla fondazione, la struttura si è distinta per l'alto contenuto tecnologico che ha recentemente portato a una gestione interamente digitale del flusso di lavoro.

Personalità eclettica, ha ottenuto summa cum laude il Master in Bioetica, ha studiato Organo e Composizione al Conservatorio di Cuneo ed è un apprezzato direttore d'orchestra soprattutto per il grande repertorio sinfonico-corale; per meriti artistici e benefici è stato insignito dal Rotary Club International della Paul Harris Fellow e due volte dal Lions Club International della Melvin Jones Fellowship. Dal 2018 è docente al Postgraduate in Management Odontoiatrico presso l'Università Vita e Salute San Raffaele (Milano).



Clinica dentale Cappellin  
V. Bogliette 3c – Pinerolo (TO)

info@clinicacappellin.it

0121.099100 - 0121.928051

[www.cappellin.education](http://www.cappellin.education)

CAPPELLIN  
**Education**  
POSTGRADUATE • DENTISTRY

45  
CREDITI  
ECM



Corso di  
sviluppo e gestione  
del team e dello  
studio odontoiatrico

4°  
EDIZIONE

ODONTOIATRIA  
DI VALORE  
fondata sui valori

2/3 ottobre - 20/21 novembre 2020



La moderna odontoiatria da diversi anni sta vivendo un momento di profonda trasformazione: da una parte l'introduzione di nuove tecnologie e ambiti di specializzazione che richiedono rilevanti investimenti dal punto di vista economico, gestionale e di conoscenza da parte degli operatori; dall'altra l'ingresso delle catene odontoiatriche e del cosiddetto "low cost", che hanno approfittato della crisi economica concomitante mediante strumenti pubblicitari (talvolta discutibili dal punto di vista deontologico) e investimenti di capitale esterni, aspetti tradizionalmente estranei alla professione odontoiatrica. Negli scorsi anni si sono sprecate analisi di sedicenti "esperti" che preconizzavano la fine dello studio professionale e il trionfo delle catene odontoiatriche, dei "low cost" e delle società di capitale; i fatti tuttavia si sono dimostrati ben diversi, anzi ci sono realtà gestite da odontoiatri che si sono sviluppate e sono cresciute ben oltre le più rosee aspettative. Il corso permetterà di condividere l'esperienza pratica della Clinica dentale Cappellin, che ha concretizzato la propria visione di trasformare uno studio convenzionale (2 professionisti, padre e figlio, con 3 dipendenti) in una struttura all'avanguardia che copre a livello specialistico tutti i campi dell'odontoiatria (oltre 45 operatori fra medici e personale di assistenza)

e che, puntando sulla qualità totale, ha saputo fondere i valori umani tradizionali con una gestione moderna e innovativa. Il nostro corso non si concentrerà sugli aspetti tecnici della gestione (ci sono ottimi consulenti che possono aiutare il professionista in questo campo), ma punterà su tutti quei valori indispensabili per fondare una realtà professionale (piccola o grande che sia) capace di offrire una odontoiatria di valore, che soprattutto sia percepita e apprezzata dai pazienti: questa è la vera, sola e unica chiave del successo a lungo termine. Nessun segreto, nessun trucco, nessuna ricetta magica: al nostro corso troverete "solo" la nostra esperienza pratica, frutto di anni di studio, osservazione, aggiornamento, riunioni, organizzazione e costante autocritica. Il corso mira a condensare la trattazione teorica degli argomenti del programma nel primo incontro di due giorni, per permettere a ogni partecipante di tornare nel proprio studio e confrontarsi con questo approccio, prima di tornare per il secondo incontro, che sarà interamente dedicato a confronti di gruppo con tutto il team: i partecipanti potranno raccogliere le difficoltà che sperimentano nell'applicazione alla propria realtà di quanto imparato nel primo incontro, in modo da poterli risolvere insieme e imparare ad affrontare sul campo la parte più impegnativa della gestione, quella relativa all'organizzazione e alla risoluzione dei problemi. Il corso non mira principalmente a trasmettere nozioni, bensì a offrire un metodo che permetta di concretizzare nella propria realtà particolare una visione centrata sui valori, condivisi da tutto il team; particolare attenzione verrà quindi riservata al tema della leadership, con un approccio originale pensato e sviluppato dalla Clinica dentale Cappellin in modo specifico per il campo odontoiatrico.

## 1° INCONTRO

venerdì 2 ottobre 2020  
sabato 3 ottobre 2020

Nel primo incontro è richiesta la presenza del titolare, della responsabile di segreteria e della responsabile area clinica. Fino ad esaurimento dei posti disponibili sarà possibile accogliere anche altri membri del team su richiesta dei partecipanti (verrà data precedenza in base all'ordine di iscrizione.)

### SESSIONE CONGIUNTA

#### Studio dentistico tradizionale e innovativo a confronto

- Il concetto di "brand" e reputazione dello studio
- Il marketing interno (soddisfazione del paziente e passaparola) ed esterno (canali tradizionali e social media)
- Il listino: come si scelgono prestazioni, servizi e relativi costi

#### Il rapporto con il paziente

- La prima visita (accoglienza, visita, piano di trattamento, formulazione e presentazione preventivo, piani di pagamento)
- Sedute operative e flusso di lavoro (gestione dell'agenda appuntamenti, produttività, organizzazione del tempo)
- La fidelizzazione (richiami, mantenimento e controlli)

#### Il rapporto con il personale

- Le segretarie / assistenti di direzione
- Le assistenti alla poltrona
- Il personale ausiliario (pulizie e commissioni)
- Gli odontotecnici
- I collaboratori odontoiatri e le igieniste

#### Leadership

- La selezione e la motivazione del personale
- Lo sviluppo dei talenti e delle competenze
- La gerarchia, organizzazione e responsabilità condivisa
- La disciplina e i valori aziendali: la via per l'eccellenza
- Il concetto di "collo di bottiglia" e il potere della delega

### SESSIONE POMERIDIANA A GRUPPI

Al fine di rendere immediatamente applicabili le nozioni teoriche, adattandole alla realtà dei singoli studi, è essenziale il confronto fra gruppi omogenei (titolari/assistenti/segretarie) guidati dai soci, dai capi-assistenti e dalle assistenti di direzione della clinica. Le problematiche affrontate nel lavoro di gruppo permetteranno di individuare insieme obiettivi di lavoro da sviluppare entro l'incontro successivo, per una verifica e un ulteriore lavoro al fine di affinare le competenze e le abilità di gestione e sviluppo del team e dello studio.

## 2° INCONTRO

venerdì 20 novembre 2020  
sabato 21 novembre 2020

Il secondo incontro è aperto alla partecipazione di tutto il team, perchè prevede attività pratiche congiunte ed è importante che venga coinvolto il maggior numero di risorse su cui lo studio vuole investire e che si vogliono sviluppare. Per favorire la partecipazione, la quota di iscrizione NON varia a seconda del numero di partecipanti al secondo incontro.

### SESSIONE ODONTOIATRI

Workshop ed esercitazioni sulla gestione e sulla soluzione dei casi esposti dai partecipanti sulle esperienze pratiche di applicazione alla propria realtà dei concetti appresi nel primo incontro.

### SESSIONE PERSONALE DI ASSISTENZA

Esercitazioni pratiche di comunicazione e gestione del paziente, formazione specifica sugli ambiti gestionali a seconda delle richieste dei partecipanti (ogni titolare potrà comunicare quali ambiti ha intenzione di delegare al personale di assistenza).

### SESSIONE CONGIUNTA

Esercitazioni sullo spirito e i valori del team, riunioni motivazionali e mission aziendale.



#### Quota di iscrizione

La quota include la partecipazione al corso per l'intero team dello studio (titolari, assistenti e segretarie; sono ESCLUSI i collaboratori)

<b>EARLY BOOKING PROMO</b> - Fino al 30.06.2020	<b>3.600€ +IVA</b>
<b>QUOTA RIDOTTA</b> - Fino al 31.08.2020	<b>4.400€ +IVA</b>
<b>QUOTA INTERA</b> - Oltre il 01.09.2020	<b>5.200€ +IVA</b>
<b>RIDUZIONE DEL 50%</b> sulla quota di iscrizione per neolaureati (3 anni dalla data di laurea al momento del pagamento)	
<b>QUOTA AGGIUNTIVA</b> per odontoiatra/igienista (collaboratore)	<b>400€ +IVA</b>

**Convenzioni** PRANZO - 12€ a persona  
STANZA DOPPIA uso singola - 50€ STANZA DOPPIA - 70€

Il corso è a numero chiuso: l'ordine d'iscrizione e l'applicazione delle riduzioni sarà confermata alla data del pagamento della quota.



I primi 4 iscritti potranno trascorrere uno dei giovedì prima del corso in clinica per assistere dal vivo a una giornata di attività.