



**CORSO  
AVANZATO  
PER RESPONSABILE  
DI SEGRETERIA  
DI STUDIO  
ODONTOIATRICO**



**DENTAL TEAM**  
ACADEMY



# CORSO AVANZATO PER RESPONSABILE DI SEGRETERIA DI STUDIO ODONTOIATRICO

Oggi le strutture odontoiatriche stanno diventando sempre più complesse da gestire, soprattutto a causa delle numerose norme che impattano il settore sanitario. Per far fronte a questa esigenza, è necessario avere operatori appositamente formati, con nuove competenze specifiche, e che siano in grado di lavorare in team.

In questo contesto si può pensare all'evoluzione del ruolo dell'Aso a **Responsabile di Segreteria**, che assicura il corretto funzionamento delle procedure cliniche ed extra-cliniche.

Per rispondere a questa esigenza, è stato progettato un **corso avanzato di formazione annuale** che comprende **3 moduli**, nei quali saranno riconosciute e certificate quelle competenze indipendenti che rientrano nel "**Quadro regionale degli standard professionali**" della Regione Lombardia, valide su tutto il **territorio nazionale**.

Il completamento di tutti e tre i moduli consente di raggiungere quelle competenze equivalenti al ruolo di **Dental Office Manager**, diffuso nei paesi anglosassoni, ma che in Italia non ha ancora un riconoscimento giuridico né contrattuale.

Lo scopo di questo corso è quello di formare personale qualificato a sostenere la qualità dei servizi, la comunicazione efficace, la gestione delle risorse umane e la gestione amministrativa di uno Centro Medico e/o Odontoiatrico.

Il percorso insegna in modo pratico come: gestire al meglio le telefonate; accogliere il Paziente; guidarlo nella compilazione dei moduli di consenso; organizzare e archiviare la documentazione clinica; organizzare l'agenda in modo efficace ed efficiente, coordinare le collaborazioni e il personale di struttura; gestire l'amministrazione di concerto con il Commercialista; preparare la documentazione fiscale; monitorare le scadenze; preparare i moduli assicurativi per i rimborsi delle prestazioni; preparare e discutere un piano di trattamento con preventivo; scrivere in modo corretto le mail e redarre relazioni cliniche e tanto altro.

Una parte del corso riguarderà, invece, la parte di gestione sito web, google business, analytics, ads, social media e CRM.

Questo corso è destinato a tutti coloro che amano l'organizzazione sanitaria per raggiungere la migliore soddisfazione del Paziente e per affrontare con più serenità la competizione del mercato dei servizi odontoiatrici, secondo criteri di qualità.

**Dott. Paride Zappavigna**  
**Direttore Dental Team Academy**

# MODULO 1

## Comunicazione e gestione delle risorse umane - Customer Care

### PROFILO DI COMPETENZA CERTIFICATA:

#### Addetto Customer Care\*

Rappresenta un profilo professionale di fondamentale importanza anche per lo studio odontoiatrico, perché si occupa di gestire le richieste, i problemi e le necessità dei pazienti e di seguire i processi di assistenza "post-vendita", garantendo la più alta soddisfazione dell'utenza.

In particolare, è destinato alla gestione del front-office, delle chiamate telefoniche, dell'accoglienza, della casella postale o del sito internet dedicato alla customer service e delle risposte alle recensioni sul web o sui social.

Tra i suoi compiti principali, rientrano l'ascolto proattivo delle richieste dei pazienti, l'individuazione dell'ambito in cui si inquadra il problema o la richiesta e la proposta di possibili soluzioni, l'assistenza e l'informazione sui servizi dello studio odontoiatrico, la gestione della modulistica e dei canali di accessibilità della struttura in ogni forma.

Ha, inoltre, un ruolo decisivo nell'intercettare le problematiche nel Team dentale e creare le premesse al problem solving e alla motivazione del personale.

\* requisito per ottenere la competenza: il possesso del diploma di maturità

### MATERIE

1. COMPETENZE DELLA SEGRETERIA NELLA STRUTTURA ODONTOIATRICA
2. ELEMENTI DI TEORIA DELLA COMUNICAZIONE
3. ELEMENTI DI ETICA: MISSIONE, VISIONE, VALORI, RUOLI E DEONTOLOGIA
4. LA DIMENSIONE GESTUALE E SPAZIALE DELLA VOCE - Come per un Attore teatrale
5. ELEMENTI DI SOCIOLOGIA E PSICOLOGIA SOCIO-RELAZIONALE
6. LEADERSHIP E MOTIVAZIONI DEL TEAM ODONTOIATRICO
7. ACCOGLIENZA AL TELEFONO E IN STUDIO. LA PRIMA VISITA
8. PRESENTAZIONE, ACCETTAZIONE DEI PIANI DI CURA E PIANIFICAZIONE DEI PAGAMENTI
9. GESTIONE DEI RICHIAMI E DEI PAZIENTI DORMIENTI
10. GESTIONE DEI COLLABORATORI
11. GESTIONE DELLE CRITICITA' (PROBLEM SOLVING)
12. LA REPUTAZIONE DELLO STUDIO ODONTOIATRICO E BRANDING
13. PRINCIPI DI CUSTOMER CARE E CUSTOMER SATISFACTION. LA QUALITA' OGGETTIVA E PERCEPITA
14. STRATEGIE COMUNICATIVE: MARKETING, NEURO-MARKETING, WEB MARKETING E SOCIAL MEDIA

### DOCENTI

ALFONSA BUTERA / CHIARA FISICHELLA / DOMENIQUE EVOLI / FABIAN ZOLK / IVANA D'ADDARIO / LAURA PETTINI / LUCA GOISIS / LUCA QUARATINO / MANUELA GIAMBANCO / MARTINA GANGALE / PARIDE ZAPPAVIGNA / ROBERTA PEGORARO / TOMASO CONCI

**36 ore in 3 week-end**

**€490 - Finanziato totalmente da Fonarcom**

**Rimborsato all'80% da Fondoprofessioni \***

## MODULO 2

### Gestione d'ufficio e della documentazione clinica

#### PROFILO DI COMPETENZA CERTIFICATA:

##### Operatore d'ufficio

Si occupa della gestione della corrispondenza con i pazienti, fornitori, collaboratori, sia in formato cartaceo che digitale, assicurandosi che ogni richiesta o comunicazione venga presa in carico e gestita nel modo più appropriato. Inoltre, si occupa della registrazione e archiviazione di tutti i documenti relativi alla gestione e alla sicurezza dello studio, garantendo che ogni documento sia facilmente accessibile e rintracciabile in ogni momento. Si occupa della redazione di testi amministrativi o commerciali, come ad esempio le comunicazioni interne o esterne, le newsletter, le comunicazioni sui social network, ecc.

In sintesi, l'Operatore d'ufficio rappresenta un elemento chiave per il corretto funzionamento di uno studio odontoiatrico, garantendo la corretta gestione dei flussi informativi e la corretta archiviazione dei documenti, nonché la redazione di testi amministrativi o commerciali di alta qualità.

#### MATERIE

15. LA SCRITTURA EFFICACE NELLE COMUNICAZIONI E NELLA STESURA DI DOCUMENTI
16. ELEMENTI DI LEGISLAZIONE SOCIO-SANITARIA E DEL LAVORO
17. DOCUMENTAZIONE PER LA SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO
18. QUALITA' E SISTEMI DI GESTIONE
19. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI TRAMITE APPLICATIVI INFORMATICI
20. ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO E GESTIONE DEL TEMPO. L'AGENDA
21. GESTIONE DELLE IMMAGINI FOTOGRAFICHE E RADIOGRAFICHE
22. GESTIONE E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA E DEL MATERIALE RADIOGRAFICO
23. ADEMPIMENTI ASSICURATIVI E GESTIONE INFORTUNISTICA
24. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI IN AMBITO SANITARIO E PRIVACY
25. PROCESSO AUTORIZZATIVO E MANTENIMENTO PER LE STRUTTURE SANITARIE

#### DOCENTI

ANTONIO ERIC ELIA / FABIAN ZOLK / FULVIA MAGENGA / LUCA GOISIS / LUCA QUARATINO / MARTA CASTANO / NICOLA DI GENNARO / PIERPAOLO ZANA / ROBERTA PEGORARO

**32 ore in 2 week-end**

**€490 - Finanziato totalmente da Fonarcom**

**Rimborsato all'80% da Fondoprofessioni \***

## MODULO 3

### Gestione amministrativa e contabile

#### PROFILO DI COMPETENZA CERTIFICATA:

##### Operatore di contabilità

Si occupa della gestione dei documenti amministrativo-contabili relativi alla struttura sanitaria. Ha una conoscenza di base degli Elementi di amministrazione aziendale, Elementi di contabilità aziendale, Elementi di economia aziendale ed Elementi di ragioneria.

Le sue principali attività includono l'applicazione di procedure per la registrazione dei documenti contabili, la stesura di documenti di acquisto o vendita come ordini, bolle, ricevute e fatture, l'utilizzo di applicativi home banking per i pagamenti telematici, l'utilizzo di software contabilità, foglio elettronico e gestione amministrativa, nonché la gestione dei database aziendali e l'archiviazione dei dati.

Inoltre, un buon Operatore di contabilità deve avere una buona conoscenza della strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio, come software gestionali, stampanti, scanner e fotocopiatrici. Questa figura professionale è molto importante per garantire la corretta gestione amministrativa e contabile dello studio odontoiatrico, fornendo informazioni dettagliate sulla situazione finanziaria della struttura e supportando il processo decisionale del management.

#### MATERIE

26. ELEMENTI DI RAGIONERIA

27. ELEMENTI DI AMMINISTRAZIONE E CONTABILITA' AZIENDALE. ADEMPIMENTI LEGISLATIVI E FISCALI.

28. ELEMENTI DI ECONOMIA AZIENDALE E CONTROLLO DI GESTIONE

29. GESTIONE DEI PAGAMENTI E DEGLI INSOLUTI

30. GESTIONE DELLE BUSTE PAGA

#### DOCENTI

ANTONIO ERIC ELIA / FABIAN ZOLK / MASSIMO DEPETRI / MOYRA GIRELLI

**32 ore in 2 week-end**

**€490 - Finanziato totalmente da Fonarcom**

**Rimborsato all'80% da Fondoprofessioni \***



**SCONTO PROMO: 3 MODULI DEL CORSO SEGRETERIA - 100 ORE**

**€1300**

RIMBORSABILE 80% CON FONDOPROFESSIONI

## SBOCCHI PROFESSIONALI

Il Corso è dedicato sia a coloro che vogliono fare avanzamento di carriera all'interno della struttura medico odontoiatrica dove già operano, sia a coloro che vogliono entrare in un ambiente lavorativo nuovo e stimolante con una offerta in crescita.

## È APERTO A TUTTO IL TEAM

CON CERTIFICAZIONE COMPETENZA DI REGIONE LOMBARDIA,  
RICONOSCIUTA A LIVELLO NAZIONALE

Ha una durata complessiva di 100 ore (per tutte le 3 competenze), ma si può scegliere di svolgerlo anche parzialmente ottenendo 1 o 2 competenze.

Un week end (Venerdì e Sabato) al mese nell'orario: 8.30-18.00 con relative pause

## SEDE DI CORSO

Il corso si tiene **in presenza** e **in aula virtuale** mediante piattaforma Zoom, accessibile da pc, tablet e smartphone con docente presente.

Il materiale didattico a supporto verrà inviato di volta in volta alla mail del partecipante.

Inquadra il **QR CODE**  
per accedere  
rapidamente  
al Calendario  
e al programma  
completo del corso





# TÉCHNE MEDICA

**Téchne Medica S.r.l.**  
per la Formazione ed i Servizi al Lavoro

**Sede operativa**

Via San Bernardino da Siena 2A 22100  
COMO (CO)  
Tel. 031 2741494  
Wa 347 79 09 827  
info@technemedita.it

**Sede legale**

Sestiere San Marco, 2673 30124 VENEZIA  
Tel. 031 2741494  
Wa 347 7909827

sito internet: [www.dentalteamacademy.it](http://www.dentalteamacademy.it)  
FB/IG: @dental\_team\_academy

CCIAA Venezia REA n.426978  
C.F. P.IVA 04 55 45 10273

con Sistema di Gestione per la qualità  
UNI EN ISO 9001-20015 n° FS 739178