

Curriculum vitae di Fiorenza Ciolfi

fiocialfi@alice.it

Esperienza pluriennale nel ruolo di responsabile commerciale maturata inizialmente nella gestione di punti vendita nel settore dell'abbigliamento e successivamente nel settore clinico odontoiatrico in qualità di responsabile amministrativo e commerciale con mansioni di gestione rapporto con i pazienti dalla prima accoglienza all'elaborazione del preventivo e piano di pagamenti, organizzazione turnazione del team di lavoro, assistenza alla poltrona dopo opportuna formazione avviata sul campo in prospettiva di abilitazione.

Attualmente impiegata presso lo Studio Guiducci di Pescara, precedentemente ha collaborato con lo Studio del dott. Pantaleo a Lanciano e con la Clinica Dentale Dottor D di Roma e a fare data dall'aprile 2018 è stata alle dipendenze della Clinica Odontofamily seguendo in prima persona le operazioni di avvio della struttura fino al supporto operativo a pieno regime. Si riportano qui di seguito contenuti e tempistiche della suddetta esperienza lavorativa e delle precedenti maturate.

Esperienze lavorative:

[dal 2023]

Attività di Consulenza di sviluppo commerciale e Formazione presso studi odontoiatrici

1. Attività di consulenza di management dello studio odontoiatrico in implementazione del fatturato, aumento del cash flow, gestione dell'agenda e aumento della produttività, fidelizzazione e gestione pazienti dormienti, ricerca e selezione del personale;
2. Attività di formazione su gestione dei lead e gestione empatica del paziente, protocolli di prima visita, presentazione dei piani di cura, modalità di pagamento (dilazioni, finanziamenti, ecc.) ed esercitazioni pratiche simulando dei casi con il personale,

[da febbraio 2021 ad oggi]

Clinic Manager presso lo Studio Odontoiatrico Guiducci STPSRL

Gestione del paziente dalla prima visita, formulazione del preventivo sulla base dei piani di cura stabiliti dall'odontoiatra, spiegazione e accettazione del piano di trattamento concordando modalità di pagamento personalizzate; Gestione dell'agenda per l'ottimizzazione della produttività; attività di recall dei pazienti in cura e dei pazienti dormienti; Organizzazione di protocolli e mansionari; Gestione delle chiamate leads per profilazioni pazienti in prima visita; Attività Amministrativa: gestione fatturazione elettronica, gestione ordini fornitori, gestione pratiche assicurazioni sanitarie.

[da agosto 2020 a gennaio 2021]

Responsabile Reparto Commerciale presso la Clinica Dentale Dottor D

Gestioni dei pazienti dalla prima visita e durante tutto il percorso di cura; Elaborazione di preventivi sulla base dei piani di cura forniti dai medici; Consulenza su modalità di pagamento personalizzate; Fidelizzazione dei pazienti; Gestione organizzativa del team di clinica e del quadro medico; Definizione dei KPI ed implementazione del fatturato e raggiungimento degli obiettivi di fatturato e produzione definiti dalle linee guida aziendali sia propri che di clinica; Compilazione della reportistica richiesta; Specialist formazione commerciale presso le cliniche del network Dottor D; Gestione delle risorse umane e selezione del personale.

[da marzo 2020 ad agosto 2020]

Dental Office Manager e Responsabile Assistenza pazienti presso lo Studio Odontoiatrico Pantaleo

Consulenza commerciale interna attraverso la profilazione del potenziale cliente e la vendita delle cure odontoiatriche; Gestione del paziente dalla fase iniziale di accoglienza alla presentazione del piano di cura in accordo con il medico odontoiatra e dalla gestione dei tempi dei piani di cura alla gestione dei pagamenti ed eventuali piani finanziari personalizzati; Fidelizzazione del paziente e raccolta dei feedback finalizzata a stabilire strategie di marketing; Attività amministrativa: gestione del personale dipendente (organizzazione dell'orario di lavoro, ferie, permessi e buste paga) e del personale con rapporto di collaborazione professionale; assolvimento oneri burocratici vari, gestione fornitori e ordine di materiale odontoiatrico e gestione dei laboratori odontotecnici; Garanzia del rispetto delle norme igieniche e dei protocolli

sanitari; Padronanza nell'assistenza dell'Odontoiatra nelle varie branche (conservativa, endodonzia, protesi e chirurgia).

[2018 – 2020]

Clinic Manager presso la Clinica Odontofamily

Attività amministrativa: gestione pratiche per le autorizzazioni sanitarie e sicurezza; Gestione della documentazione e relazioni con i consulenti per assunzione del personale;

Formazione teorico/pratica di basi odontoiatriche presso la clinica Odontosalute; Gestione contratti leasing attrezzature mediche/odontoiatriche; Attività amministrative ordinarie legate alla gestione della clinica (personale, fornitori, banche, consulenti, finanziarie); Organizzazione turnazione dipendenti e coordinazione consulenti esterni, RLSP, gestione ferie e permessi; Gestione della relazione con il paziente dalla presentazione della struttura e dei servizi offerti alla prima visita, elaborazione del preventivo in base ai piani di cura stabiliti dall'equipe medica, illustrazione del piano di cura e consulenza su modalità di pagamento personalizzate; Organizzazione delle strategie di vendita (marketing e comunicazione per la ricerca di nuovi pazienti); redazione reportistiche per il monitoraggio del profitto; Monitoraggio della corretta applicazione in rispetto dei protocolli aziendali, gestione convenzioni con aziende locali ed enti pubblici.

In base alle esigenze aziendali e per interesse professionale ho avuto l'opportunità di svolgere mansioni da ASO maturando le competenze tecniche necessarie per lo svolgimento dell'attività.

Corsi di Formazione

- Corso per Preposto Formazione Particolare Aggiuntiva-Blended presso AIFES di Roma, anno 2022
- Corso di Formazione “Da 0 all'impero: il management fuori dai denti” presso Formazione Odontoiatrica Dott. Tirone e Dott. Salsano, anno 2022
- Corso Clinic Manager certificato presso Denteam di Verona, anno 2022

- Certificazione qualifica ASO presso l'Università di Foggia, anno 2021
- Corso di comunicazione con successo, di gestione dello stress e delle situazioni difficili presso Confcommercio di Chieti, anno 2015
- Corso di gestione personale e organizzazione aziendale presso Confcommercio di Chieti, anno 2008
- Corso di inglese avanzato presso British School 2008 – commerciale presso Manpower, anno 2018
- Corso di marketing avanzato, strategie di vendita presso Confcommercio di Chieti, anno 2005

Istruzione

Maturità scientifica, titolo conseguito presso Liceo scientifico G. Galilei di Lanciano (CH) il 03/07/1999 con voto 95/100

Lingue conosciute

Inglese (intermedio) - Francese (scolastico)

Conoscenze informatiche

Ottima capacità nell'utilizzo del pacchetto Office

Microsoft Word / Excel / Publisher

Ottima capacità nell'utilizzo di Internet e Outlook

Ottima conoscenza dei software gestionali: Uno, Orisident, Orisident Q, AlfaDocs

Soft skills

Flessibilità, Visione d'insieme, Abitudine a lavorare per obiettivi, Forte attitudine al lavoro in equipe, Doti di leadership, Motivazione, Determinazione