



Dental  
Office  
Management

*ALTA FORMAZIONE PER FUTURI DENTAL OFFICE MANAGER*



Via S. Doppi 20/b,  
10095 Grugliasco (TO)  
[www.key-stone.it](http://www.key-stone.it)

[federica@dentalofficemanager.it](mailto:federica@dentalofficemanager.it)  
Tel. 011 3119430  
[www.dentalofficemanager.it](http://www.dentalofficemanager.it)

# INTRODUZIONE

## LA NUOVA PROFESSIONE NEL PANORAMA LAVORATIVO ITALIANO

**Il Dental Office Manager sarà una figura chiave nelle strutture odontoiatriche di domani.**

Il percorso di studi *Dental Office Management* risponde alla crescente domanda delle cliniche odontoiatriche strutturate di inserire nel team una figura professionale formata in ambito gestione, marketing, pianificazione finanziaria e strategie di business nel settore dentale: il **Direttore di clinica** o **Dental Office Manager**.

Un programma di formazione manageriale specifica, orientato all'inserimento nel mondo del lavoro, che mette lo studente subito in relazione con esperienze sul campo e con riconosciuti esperti del settore.

*"Avere la giusta formazione con esperienza lavorativa è ciò che conta di più. Inizia la tua carriera manageriale imparando il funzionamento interno degli studi dentistici."*



# | SCENARIO



Il Dental Office Manager è un profilo nato e velocemente diffusosi negli Stati Uniti dove una o più posizioni sono dedicate a questo ruolo nello staff di ogni clinica affermata e i professionisti di questo segmento sono rappresentati dall'associazione AADOM che riunisce più di 3.500 professionisti.

Secondo fonti americane, se negli anni Cinquanta il 50% del personale odontoiatrico era rappresentato da dentisti, nel 2012 il rapporto tra il numero di componenti del personale ausiliario e il numero di dentisti era aumentato a 5:1. La clinica odontoiatrica è quindi passata da un modello "dentista e assistente" a un team più ampio, diversificato e strategicamente organizzato. Oggi, anche nel nostro paese, così come l'esempio oltre oceano, non è più possibile considerare lo studio dentistico semplicemente come il luogo in cui un professionista fornisce prestazioni specialistiche di alto livello. Anche per le cliniche odontoiatriche, si parla di **vera e propria impresa**: l'individuazione di obiettivi, strategie basate su analisi, il controllo su una gestione efficace ed efficiente, dei collaboratori e dello studio tramite le più moderne tecniche, divengono attività fondamentali per costruire un futuro solido e duraturo.

Il mercato odontoiatrico italiano ha un valore pari a €10 miliardi ed è considerato tra i migliori al mondo. Oggi mostra forti dinamiche di cambiamento con un'offerta sempre più competitiva e una domanda sempre più attenta alla qualità odontoiatrica. In questo clima di mutamento e crescita, il mercato stesso necessita della presenza di **nuovi professionisti** che ne comprendano l'evoluzione e adottino le più idonee strategie per affrontarlo con successo.

Essere pionieri nello sviluppo del ruolo è fondamentale per divenire la colonna portante nella gestione della clinica, un profilo strategico e difficilmente sostituibile se costruito a partire da conoscenze specifiche ed esperienze sul campo.

# OPPORTUNITÀ PROFESSIONALI

## PROFILO DEL DENTAL OFFICE MANAGER



### Il Dental Office Manager è il Direttore di clinica.

Lavora a stretto contatto con il dentista e con i vari elementi dello staff, ma non ricopre mansioni cliniche. Si tratta di un ruolo unico e completo, poiché sono necessarie differenti abilità e know-how:

#### ABILITÀ COMUNICATIVE

Gestione dei pazienti, degli appuntamenti e degli aspetti commerciali e finanziari come rimborsi assicurativi, prevenzione dei contenziosi, attivazione di fondi.

#### CAPACITÀ ANALITICHE

Monitoraggio degli indicatori di performance gestionale, gestione dell'operatività giornaliera, amministrazione e sviluppo di piani di marketing strategici per l'ufficio dentale con l'obiettivo di individuare e risolvere le inefficienze e aumentare i profitti.

#### ATTENZIONE AI DETTAGLI

Rispetto delle procedure e organizzazione dello studio.

#### COMPETENZE INFORMATICHE

Utilizzo del software gestionale.

#### LEADERSHIP E SPIRITO D'INIZIATIVA

Supervisione e motivazione del personale e dello staff della clinica e risoluzione delle problematiche interne.

#### CAPACITÀ GESTIONALI

Amministrazione, responsabilità della qualità e della sicurezza, gestione dei contratti di fornitura e del magazzino.

**L'office manager è dunque una figura che**, all'interno della struttura odontoiatrica, **agisce trasversalmente all'operatività dello studio**, con l'obiettivo di massimizzare efficienza ed efficacia. Affianca il titolare o il direttore sanitario nel management e nello sviluppo dello studio.



Conoscenza del business e delle strategie di settore



Pianificazione finanziaria ed economica in logica di budgeting



Monitoraggio costante di indicatori di performance gestionale



Sviluppo di un piano di marketing e declinazione dei programmi operativi



Gestione delle attività di marketing e comunicazione dello studio



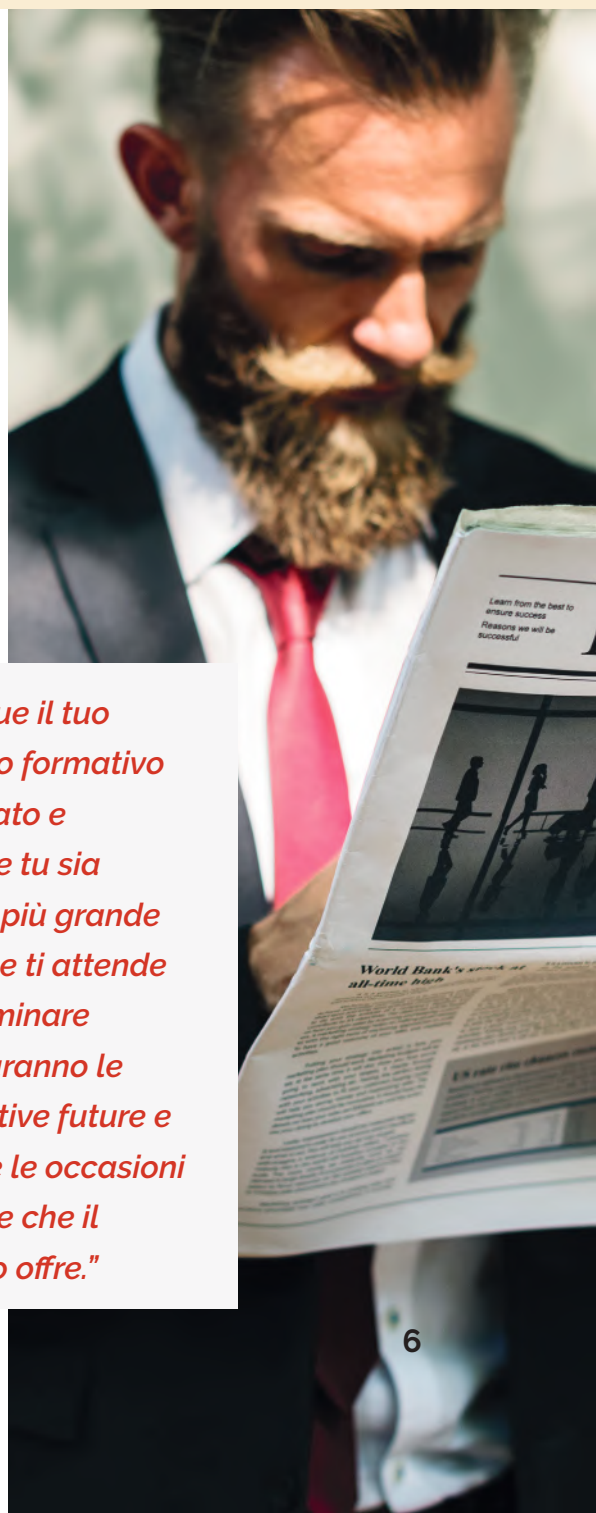
Sviluppo dell'attività commerciale in senso lato



Accounting e gestione di accordi quadro, fondi integrativi e convenzioni



Motivazione, organizzazione e conduzione del team di lavoro



***“Ovunque il tuo percorso formativo sia iniziato e ovunque tu sia oggi, la più grande sfida che ti attende è determinare quali saranno le prospettive future e cogliere le occasioni e le sfide che il mercato offre.”***

# OPPORTUNITÀ PROFESSIONALI

## SBOCCHI PROFESSIONALI

Sulla scia dello sviluppo americano, l'Italia si rivela un terreno fertile. Giovani preparati hanno l'opportunità di essere pionieri in questo settore, rivestendo un ruolo le cui competenze possono essere trasmesse solo da esperti del settore e tramite l'esperienza diretta nelle cliniche odontoiatriche.

**Dove?** Il ruolo di Dental Office manager è una figura fondamentale non soltanto per le quasi 800 cliniche organizzate in catene (cresciute del + 262% dal 2012 a oggi). Ad interessare il fenomeno, va considerato che in Italia sono presenti 40.000 studi odontoiatrici di cui **circa 5.000 gli studi più performanti con almeno 4 riuniti e oltre 400 pazienti unici trattati all'anno, e il numero di studi**

**strutturati che necessitano di gestione manageriale è destinato ad aumentare notevolmente nei prossimi anni.**

In aggiunta, ci sono anche alcune decine di grandi centri odontoiatrici e le società di servizi che ricevono in appalto l'attività odontoiatrica, in ambito soprattutto ospedaliero.

Grazie a forti relazioni costruite negli anni dal network Key-Stone, il corso può avvalersi della collaborazione di numerose insegne e studi dentistici di livello per l'attività di tirocinio presso le proprie strutture.

## LA DOMANDA DEI PROFESSIONISTI

*"...avrei bisogno di una figura che mi affiancasse nell'organizzazione delle attività dello studio e che mi aiutasse per crescere dal punto di vista strategico..."*

*"...vorrei potermi concentrare sulla cura dei pazienti e delegare le mansioni extra-cliniche a una risorsa competente, anche dal punto di vista della gestione..."*

*"...con l'apertura del secondo studio non riesco più a seguire tutto..."*

*"...sono oberato dalle attività da svolgere in studio..."*

# | DESTINATARI

Il percorso di studi è rivolto a **laureandi e laureati in ambito economico-giuridico, gestionale o sociale**, che vogliano acquisire le competenze per diventare Direttori di studi dentistici strutturati. Giovani con background e ambizioni professionali differenti, accomunati dallo stesso interesse e propensione per la gestione e l'organizzazione e stimolati dal trend positivo del settore odontoiatrico.

I destinatari del corso avranno l'opportunità di confrontarsi direttamente con i protagonisti del settore italiano entrando direttamente a contatto con il mondo del lavoro.

Il corso è a **numero chiuso** (20 partecipanti) e sarà attivato al raggiungimento di un numero di iscritti pari a 15. Per inoltrare la propria candidatura è necessario pre-iscrivere attraverso

la compilazione del **modulo di richiesta di ammissione** disponibile sul sito dedicato: [www.dentalofficemanager.it](http://www.dentalofficemanager.it)

È previsto uno screening delle candidature pervenute e un processo di selezione con colloquio conoscitivo. Le iscrizioni pervenute entro il 10 settembre 2018 agevoleranno le successive fasi di job placement. Sarà cura di Key-Stone offrire le migliori soluzioni di inserimento in realtà lavorative di alto profilo, garantendo ai partecipanti al corso 3 colloqui volti, in base agli esiti, al pre-inserimento nelle cliniche designate.

Frequentare il Corso di Alta Formazione DOM significa ritagliarsi un ruolo da protagonista del cambiamento all'interno delle cliniche di domani.



# STRUTTURA DEL CORSO

## LA TIMELINE

Il percorso didattico prevede **200 ore di lezione in aula** (5 settimane full immersion), **40 ore di stage di consolidamento** in fase iniziale e **tre mesi di stage formativo** a fine percorso.

### **15-18 OTTOBRE 2018**

- Lezioni in aula

### **22-26 OTTOBRE 2018**

- Stage di consolidamento in clinica

### **5-8 NOVEMBRE 2018**

- Lezioni in aula

### **12-15 NOVEMBRE 2018**

- Lezioni in aula

### **19-22 NOVEMBRE 2018**

- Lezioni in aula

### **26-29 NOVEMBRE 2018**

- Lezioni in aula

### **3-6 DICEMBRE 2018**

- Lezioni in aula

### **DICEMBRE/GENNAIO 2019**

- Accesso a 3 colloqui con le cliniche partner e, in base agli esiti, attivazione tirocini formativi

Le lezioni frontali di questa prima edizione verranno svolte nelle aule della **Business School dell'Università di Bologna**. La prima settimana di lezione in aula e lo stage in clinica permetteranno agli studenti di entrare nel vivo dell'argomento di studio, prendendo confidenza con l'ambiente "clinica odontoiatrica", flussi, processi e terminologia specifica, per arrivare quindi alle successive lezioni in aula con una maggiore consapevolezza.

Durante i moduli didattici, alle lezioni frontali si alternano project works, confronti e testimonianze di manager e professionisti del settore, lavori in gruppo e approfondimenti su specifici argomenti.

Lo stage finale formativo sarà concordato in base agli esiti dei colloqui di job placement sostenuti durante il percorso formativo. Lo stage verrà svolto in cliniche strutturate, dove lo studente avrà la possibilità di applicare le conoscenze pratiche e teoriche acquisite durante il periodo di studio. Attraverso questa esperienza conclusiva, lo studente avrà la possibilità di imparare in modo diretto dai professionisti del settore. Alla fine dello stage, lo studente consegnerà al Direttore del corso un "Final Report" che comprenderà una descrizione delle attività svolte e un'analisi delle conoscenze acquisite durante la fase di attività in aula.

# STRUTTURA DEL CORSO

## IL PROGRAMMA

Il corso è composto da **dieci moduli didattici**, focalizzati sia su aspetti relativi alla gestione aziendale, con particolare attenzione al management dei servizi professionali in ambito salute, sia su temi legati al settore dentale (e in generale al mondo della salute e del benessere).

Un programma **innovativo, job oriented** e **ideato da esperti** del settore. Trattandosi di un profilo con una formazione manageriale ed extra-clinica specifica, il programma è strutturato in modo da offrire agli studenti un percorso sul campo fin dalle prime settimane di full-immersion in aula e nelle cliniche ospitanti per capirne le logiche e i processi dal vivo.

## I MODULI DEL CORSO

### **1. I processi di funzionamento dello studio dentistico** (settimane iniziali)

- Introduzione all'odontoiatria clinica: patologie, diagnosi, terapie, materiali, attrezzature, vocabolario e gergo di settore
- Settimana di osservazione diretta in studio

### **2. Lo scenario del settore dentale e le dinamiche evolutive nel mondo della salute e del benessere**

- Motivazioni e obiettivi del programma, il profilo del dental office manager e le prospettive di carriera
- Introduzione al settore dentale: domanda e offerta di cure odontoiatriche, analisi del sistema competitivo
- Dalla cura alla prevenzione, dal trattamento medico al benessere, all'estetica ed al well-being
- Gli scenari evolutivi del mondo dentale all'interno del mercato della salute e del benessere; introduzione ai temi di wellness marketing e management

### **3. I processi di funzionamento dello studio dentistico**

- Il sistema di funzionamento dello studio dentistico: processi organizzativi e flussi, ruoli e funzioni degli addetti, il sistema di approvvigionamento
- I sistemi informativi all'interno dello studio dentistico, l'utilizzo delle tecnologie digitali ed informatiche in odontoiatria

### **4. Il management dei servizi professionali e la gestione della relazione con il paziente**

- Gli elementi costitutivi del management dei servizi: personale, strutture fisiche e pazienti clienti
- Il service management di uno studio: come gestire contemporaneamente personale di contatto e di back office, infrastrutture fisiche e pazienti.
- La gestione della relazione con il paziente individuo: psicologia di acquisto e tecniche di vendita per raggiungere soddisfazione e fedeltà
- La gestione dei clienti corporate
- Il CRM dello studio dentistico

## 5. Il Marketing strategico

- Fondamenti di marketing, con focus nei servizi e nella salute
- La tripartizione tra marketing analitico-marketing strategico e marketing operativo
- La triade S-T-P. Segmentazione, Targeting e Positioning
- Il mercato di riferimento, la segmentazione e la definizione del corretto segmento target
- Strategie di differenziazione e value proposition
- Il sistema informativo di marketing e le ricerche di mercato
- L'analisi strategica (SWOT Analysis) e le decisioni di marketing
- Il marketing mix nel mondo dei servizi
- Il piano di marketing dello studio

## 6. Il Marketing operativo

- Le leve di marketing dell'impresa/studio
- Strategie e mezzi di comunicazione
- Il web e social media marketing
- Politiche di prezzo e promozioni
- Ambiente e lay-out come leve di marketing
- Il sistema di controllo delle azioni di marketing
- Il piano operativo e il budget di comunicazione

## 7. Il controllo della gestione

- I software gestionali odontoiatrici: opportunità e limiti nell'analisi industriale e i principi di data quality
- Contabilità di base e contabilità industriale dello studio
- Definizione e controllo degli indicatori chiave
- Analisi strategica dei risultati
- Budget, controllo e sistema di reporting

## 8. Comunicazione personale e leadership

- Comunicazione interpersonale: le relazioni con collaboratori, clienti e fornitori
- Gli strumenti della comunicazione: principali tecniche telefoniche, i nuovi media e la comunicazione
- Leadership e negoziazione: gestire un team di collaboratori per raggiungere un obiettivo

## 9. Analisi dei dati con Excel

- Principi base di funzionamento, impatto operativo e dialogo con il gestionale
- Uso di formule e funzioni per normalizzare, aggregare ed analizzare i dati chiave dello studio
- Costruzione e gestione delle tavole pivot e la realizzazione dei rapporti strategici
- Esercitazioni su casi pratici, dall'analisi della qualità del dato, alla normalizzazione, alla simulazione del caso

## 10. Aspetti legali e normativi

- Contenziosi, gestione dei crediti, responsabilità civili e penali
- L'apertura della struttura odontoiatrica: dagli enti preposti agli adempimenti burocratici, ruolo e responsabilità del direttore sanitario
- Aspetti normativi in odontoiatria: sicurezza e contratti di lavoro, job act per le professioni, legge Gelli e responsabilità della struttura, nuovo regolamento privacy e protezione dei dati
- Pubblicità e promozione: il sistema normativo, aspetti etici e deontologici

# FACULTY

## DIETRO IL PROGETTO

Il programma nasce in seno al **Network Key-Stone**, che, sviluppando da oltre 20 anni ricerche di mercato specifiche sul settore dentale, può contare su un approccio strategico e un know-how completo rispetto alle dinamiche evolutive e ai protagonisti che caratterizzano il comparto odontoiatrico. Un punto di vista privilegiato e capacità prospettica al servizio dell'offerta formativa.

La **direzione scientifica della prima edizione del corso** è affidata a Fabio Ancarani, professore ordinario di Marketing, direttore dell'Executive Master in Sales&Marketing e Associate Dean di Bologna Business School.



La **faculty** è composta da figure accademiche e professionali di grande rilievo appartenenti al panorama del management nazionale in odontoiatria e con un background specifico nel settore dentale e medico.

*"Essere Direttore di clinica richiede credibilità, conoscenza delle dinamiche dello studio, problem solving e innovazione per far fronte alle richieste dei pazienti e dello staff e contribuire al conseguimento degli obiettivi strategici della clinica. Questo programma vuole fornire le competenze necessarie per inserirsi in un segmento nuovo del mondo del lavoro e mostrarsi da subito competitivi in un settore in continua evoluzione."*

*Roberto Rosso,  
Presidente Key-Stone*

# | LOCATION

La prima edizione del corso di Alta Formazione per Dental Office Manager verrà ospitato presso la **BBS – Bologna Business School**, nella prestigiosa Villa Guastavillani. BBS è la scuola di formazione manageriale internazionale, dell'Università di Bologna, l'Ateneo più antico dell'Occidente.



# | COSTI E PRE-ISCRIZIONE

**La quota di iscrizione per il percorso è di 4.800 €** (iva inclusa). La quota comprende la frequenza al corso e il materiale di studio presentato in aula.

## | REQUISITI E PROCESSO DI AMMISSIONE

Il Corso di Alta Formazione DOM è aperto a laureati e a non laureati. Il processo di selezione si svolge attraverso l'analisi del Curriculum Vitae e un colloquio individuale, finalizzato ad individuare il profilo professionale del candidato e la coerenza con la sua partecipazione al programma.

I candidati saranno poi contattati per concordare il colloquio di selezione con la Direzione del corso.

Per pre-iscriversi ed essere contattati compilare il form scaricabile dal sito:

[www.dentalofficemanager.it](http://www.dentalofficemanager.it)

# | CONTATTI

## INFO E ISCRIZIONI



Riferimento: **Federica Cortese**

Email: [federica@dentalofficemanager.it](mailto:federica@dentalofficemanager.it)

Tel: 011 311 9430

[www.dentalofficemanager.it](http://www.dentalofficemanager.it)

# KEY-FACTS

## DENTAL OFFICE MANAGEMENT PROGRAM

FORMAT  
**Full-time**

LINGUA  
**Italiano**

DURATA

- **2 settimane introduttive**  
(1 in aula e 1 in studio) a ottobre
- **5 settimane di aula**  
(ottobre – novembre)
- **3 mesi di tirocinio formativo**  
in base a esito dei colloqui

PARTECIPANTI  
**15-20**

LOCATION  
**1ª edizione: Bologna Business School**

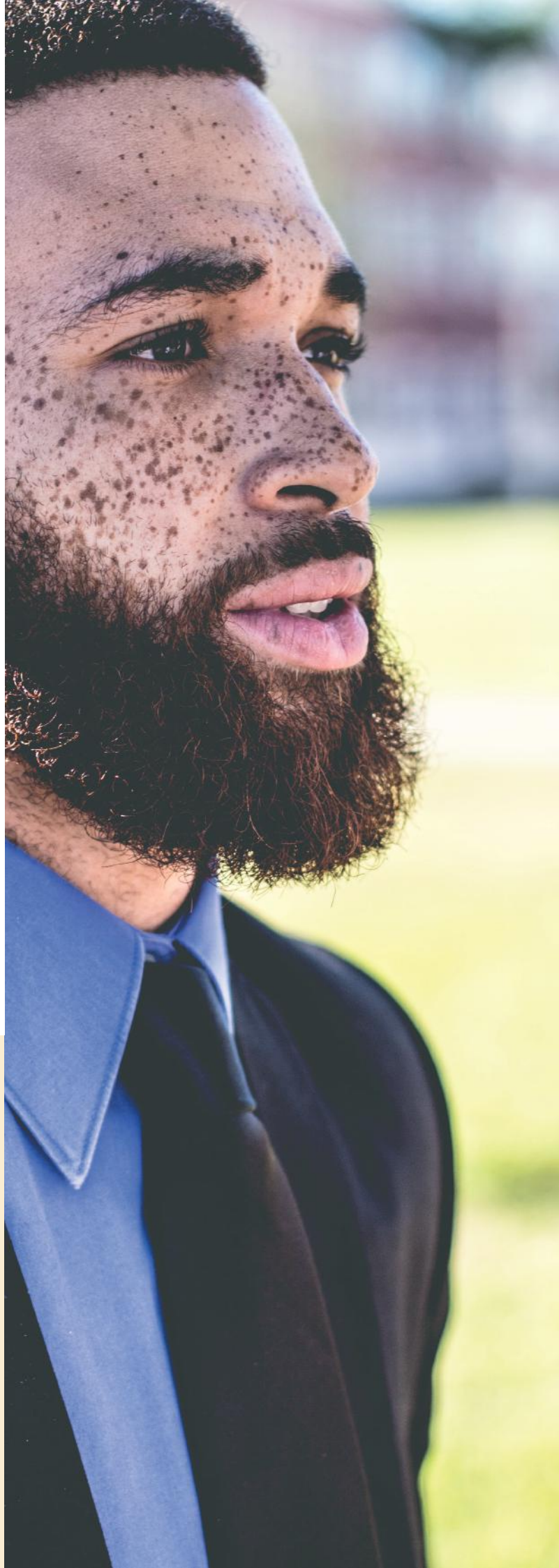
## CALENDARIO

SCADENZA ISCRIZIONE  
**10 SETTEMBRE 2018**

INIZIO  
**KICK OFF: OTTOBRE 2018\***

AVVIO AULA  
**NOVEMBRE 2018**

*\*per le iscrizioni pervenute oltre tempo massimo,  
possibilità di inizio a settembre e recupero delle  
lezioni di luglio in modalità "intensive"*





Via S. Doppi 20/b,  
10095 Grugliasco (TO)  
[www.key-stone.it](http://www.key-stone.it)

[federica@dentalofficemanager.it](mailto:federica@dentalofficemanager.it)  
Tel. 011 3119430  
[www.dentalofficemanager.it](http://www.dentalofficemanager.it)