

Máster en Gestión y *Coaching* para Clínicas Dentales

2018

Rigor | **Pasión** | Respeto



15 AÑOS

FORMANDO A PROFESIONALES



El Instituto Valenciano de Implantología Inmediata, **IVAIL**, nace como la consolidación científica del proyecto clínico iniciado por el **Dr. Albert Vericat** hace 15 años. La oferta formativa del centro está dirigida específicamente a odontólogos, estomatólogos y técnicos de laboratorio que necesitan ampliar o perfeccionar sus conocimientos.

Este centro de formación está dirigido por el **Dr. Albert Vericat** y cuenta con el **Dr. Vicente Antonino** como director Académico.

Los cursos del **IVAIL** se dividen en distintos niveles formativos: un nivel básico y, para aquellos profesionales más experimentados, un nivel avanzado.

El **IVAIL** dispone de un equipo docente propio y cuenta, además, con la colaboración de reconocidos profesionales a nivel nacional e internacional para ofrecer a los alumnos una completa visión de la disciplina a cursar.

Entre la formación que ofrece el **IVAIL** para el curso **2017-2018** destacan:

- Máster en Implantología y Cirugía Oral
- Máster en Prótesis, Implantoprótesis y Estética Dental
- Máster en Periodoncia
- Máster en Gestión y *Coaching* para Clínicas Dentales

Y dirigido a técnicos de laboratorio:

- Máster Avanzado en Capacitación Integral en Prótesis Dental

Junto a la **Ciudad de las Artes y las Ciencias de Valencia**, el **IVAIL** disfruta de una excelente ubicación en una de las zonas más modernas y luminosas de la ciudad. Este centro de formación ocupa 650 m² y está dotado de una sala de conferencias a través de la cual los alumnos pueden seguir en directo las cirugías gracias a un sistema cerrado de televisión. Se trata de unas instalaciones de vanguardia para una formación al más alto nivel, con el objetivo de preparar a los mejores profesionales en el ámbito de la implantología, de la prótesis y de la periodoncia, bases de la rehabilitación dental.



Para impartir este máster, el IVAll ha querido contar con profesionales ampliamente cualificados en materia de gestión y con gran experiencia en este sector. De aquí surge la colaboración con Primerared Training.

Primerared Training fue creada por profesionales especializados en áreas de *coaching*, **gestión empresarial**, **marketing estratégico** y **marketing digital**, y nació con el objetivo de dotar al odontólogo de las herramientas necesarias para gestionar tanto a sus equipos como a la clínica de una forma eficaz y eficiente.

El sector odontológico al igual que otras actividades profesionales esta envuelto en rápidos procesos de cambio. Ahora, es cada vez más necesario que los gestores y propietarios de las clínicas dentales estén abiertos y receptivos a identificar las oportunidades que surgen en el mercado, y que sepan llevar a cabo actividades para capitalizarlas aportando valor al cliente y desarrollando ventajas sostenibles frente a su competencia. Y en este entorno, surge **Primerared Training**.

Se trata del proyecto personal de **Álvaro de Pedro** y **Guillermo Mittelbrunn** quienes, en base a un exhaustivo conocimiento del entorno odontológico adquirido tras más de doscientas clínicas gestionadas con éxito a lo largo de sus diez años de experiencia en el sector, han podido desarrollar una serie de programas formativos orientados a cubrir las necesidades que cualquier profesional de una clínica dental pueda demandar.

Si bien la formación teórica es, además de necesaria, muy valorable para el ejercicio de la profesión odontológica, **Primerared Training** pretende habilitar a los profesionales y gestores de la odontología para poder reaccionar ante los continuos desafíos que nos presenta este sector en constante evolución. Para ello, presenta módulos de capacitación muy dinámicos y orientados a su inmediata aplicabilidad en clínica y con un marcado carácter práctico.

¿Por qué estudiar este Máster?

Hoy en día, un odontólogo no puede permitirse únicamente ser altamente competitivo en su praxis, sino que necesita tener la formación necesaria para atender las necesidades de un mercado que, si bien es maduro, sufre una evolución acelerada que en muchos aspectos sobrepasan sus habilidades formación e n gestión.

Este máster ha sido desarrollado con el objeto de dotar a nuestros alumnos de una capacitación en las áreas que hoy en día se han convertido en herramientas de aplicación imprescindibles en el sector, tales como el **control y dirección de la clínica dental, liderazgo y gestión de equipos de trabajo, planificación, productividad económica, gestión de la calidad, atención al paciente, derecho y deontología profesional, comunicación, marketing, etc.**

A lo largo de los 18 módulos repartidos en catorce jornadas de trabajo en los que se divide el máster el alumno recibirá herramientas de inmediata aplicación que lograrán aumentar su satisfacción personal y la de su pacientes.

¿A quién va dirigido?

El Máster en Gestión y Coaching para Clínicas Dentales va dirigido a todos aquellos profesionales de la odontología que, o bien desean mejorar la gestión su propia empresa, o bien ejercen o aspiran a ejercer la gerencia de una clínica dental.

Los responsables de la gestión de la clínica y los mandos intermedios que puedan ser promocionados a puestos de dirección, encontrarán también un formato adecuado en este programa

Metodología

El Máster en Gestión y *Coaching* de Clínicas Dentales se vertebra a lo largo de catorce jornadas en las que se alternarán presentaciones teóricas con otras con acciones de un marcado componente práctico. En todo momento se trata de un programa enfocado a promover la interacción con el alumnado, en virtud de un marcado carácter bidireccional apoyado en dinámicas de grupo, *role play* y continuas invitaciones a la participación.

Los conocimientos y herramientas adquiridas desembocarán en la presentación de los proyectos finales elaborados por los alumnos y evaluados por los ponentes y coordinadores del programa.

El proyecto podrá ser sobre temas que interesen al participante, un audit de su clínica con software específico que facilitara la organización o metodología para un plan estratégico para su empresa.

No queremos que nadie salga de este máster con la idea de cambios en su clínica, queremos que salga con un plan para hacerlo. En definitiva, no se trata solamente de conocer las herramientas del éxito, tenemos que saber cómo aplicarlas.



Titulación



Máster en Gestión y *Coaching* para Clínicas Dentales IVAll

Inscripción y admisión

Para iniciar el proceso de inscripción es necesario rellenar la solicitud que figura en la página web **www.ivaii.com**. A partir de ese momento el **IVAll** contactará con la persona interesada para concertar una entrevista personal.

El **IVAll** evaluará caso por caso y comunicará la resolución al interesado.

El periodo de inscripciones queda abierto desde la publicación de esta información en la página web **www.ivaii.com**





Información general

Director del IVAll:

Dr. Albert Vericat

Director Académico del IVAll:

Dr. Vicente Antonino

Coordinadores del Máster:

Fernando Adam

Álvaro de Pedro

Guillermo Mittelbrunn

Sede:

IVAll

Paseo de la Alameda, 64-65, bajos.

46023 Valencia

Fechas:

19 y 20 de Octubre

30 de Noviembre y 1 de Diciembre

18 y 19 de Enero

15 y 16 de Febrero

29 y 30 de Marzo

26 y 27 de Abril

7 y 8 de Junio

Horario:

Viernes: de 10:00 a 14:00 y de 15:30 a 19:30

Sábados: de 9:30 a 13:30 y de 15 a 18:30

Excepto, sábado 19 de mayo: 9:00 a 15:00.

A excepción del Sábado 8 de junio que regirá el horario del IVAll Day

El **IVAll** se reserva la posibilidad de alterar el orden del contenido de cada módulo por necesidades docentes.

Número máximo de alumnos:

20

Requisitos para obtener el título:

- Superación de las prácticas
- Defensa del Trabajo de Fin de Máster. Cuando la confidencialidad de los datos que se traten en el TFM lo requiera, la defensa será en convocatoria pública pero a puerta cerrada.
- Asistencia al 80% de la formación presencial

Precio:

4.900€

El precio incluye

Entrega de la información teórica de los módulos impresa
Coffee-break durante las jornadas
Cena de Gala el IVAII Day

Consultar formas de pago o financiación

Información del Máster:

Tel. 628 624 927

info@ivaii.com

www.ivaii.com

Coordinadores

Álvaro de Pedro Moreno

*Consultor / facilitador experto en coaching dental.
Socio fundador de Primerared Training y Health & Talent*

Formado en Dirección Comercial y Marketing por EDE Escuela de Negocio, coach ejecutivo acreditado por AECOP y Certificado en DISC por The International Disc Institute, Álvaro es experto en liderazgo de equipos multidisciplinares y cuenta con más de doce años de éxitos en empresas del sector de la odontología. Altamente especializado en procesos para la mejora del rendimiento y en el desarrollo de la gestión integral de clínicas dentales, fundó Primerared con la única finalidad de poder dotar a las clínicas dentales de las herramientas de cambio que les pudieran ayudar a conseguir el éxito.



Fernando Adam

Medico Estomatólogo. Prof. Asociado Universidad de Valencia

Licenciado en Medicina y Cirugía, Especialista en Estomatología (Universidad de Valencia). Master Business Administration (ESADE Business School). Profesor asociado, coordinador de la asignatura de Gestión y Marketing en la Clínica Dental (Universidad de Valencia desde 2010). Profesor asociado, coordinador de la asignatura de Gestión de la Clínica Dental y de la Carrera Profesional (Universidad CEU S.Pablo-Cardenal Herrera Valencia cursos 2005-06 a 2007-08).



Guillermo Mittelbrunn Beltrán

*Consultor experto en la gestión integral de clínicas dentales.
Socio fundador de Primerared Training y Health & Talent.*

Licenciado por la Universidad de Zaragoza, empresario y experto en la gestión de equipos de clínicas dentales, Guillermo ha ocupado puestos de dirección comercial y/o gerencia en diversas organizaciones multinacionales. Tras más de 20 años de experiencia en la gestión del liderazgo y la mejora de rendimiento aplicados en ámbitos multidisciplinares, ha dedicado los últimos tiempos a labores de consultoría para clínicas, consolidando la aplicación de sus conocimientos en materia de procesos y adaptando los mismos a la idiosincrasia del sector odontológico.



Ponentes

Alberto Martínez

*Experto en marketing y comercio exterior.
Fundador de Lares Abogados y Consultores.*

Licenciado en ADE por la Universidad de Valencia y Bachelor of Arts en International Management por la Universidad de Bremen (Alemania). Máster en Marketing y Market Research por la Univ. de Valencia.

Alberto tiene amplia experiencia en diversos puestos como Analista de Mercados y Export Area Manager, así como departamentos de Marketing en empresas de España y Alemania, destacando la especialización en el sector del Marketing Odontológico. Es socio fundador del despacho Lares Abogados y Consultores, donde lidera, dentro de su compromiso social, el proyecto “Violencia a 0” enfocado a erradicar la violencia en las Escuelas de Fútbol Base.



David López San Andrés

CEO de Voltereta&Media y experto en marketing digital en el sector dental.

Licenciado en Bellas Artes y especializado en Diseño por la Universidad Politécnica de Valencia, Máster en Creación Digital en Campañas de Marketing Digital por la Universidad Católica de Valencia, Postgrado en Planificación de Contenidos y Posicionamiento Web por Universidad Politécnica de Valencia, Postgrado Gestión de Campañas de Publicidad en Redes Sociales por la U.P.V. Ha desarrollado su carrera como Director de Marketing en diferentes agencias de publicidad durante más de doce años, especializándose en estrategia de marketing para empresas en el medio online. Durante los dos últimos años ha trabajado en el sector dental aportando valor estratégico a diferentes clínicas en todo el territorio nacional.



José Ignacio Chuliá Ballester

*Experto en gestión sanitaria.
Socio fundador de Peripromedic.*

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Valencia, Máster Ejecutivo en Gestión de Empresas por la Universidad Politécnica de Valencia y Programa de Desarrollo Directivo PDD por el IESE.

Experto en Gestión Sanitaria integral con una experiencia de mas de 20 años. Los últimos 10, en el sector odontológico. Creó hace cuatro años Peripromedic, empresa que defiende la praxis médica mediante la realización de informes periciales, siendo líder en la Comunidad Valenciana y referente de la defensa de la praxis odontológica.



Ros Megías

*Odontóloga y consultora de marketing sanitario.
fundadora de Brand&Health.*

Licenciada en Odontología, Posgrado en Planificación y Dirección de Recursos Humanos, Máster Ejecutivo en Community Management y Gestión de Redes Sociales en la Empresa, y profesora del Máster MBA Dental de Dirección de Clínicas Dentales de la Universidad Europea Miguel de Cervantes (UEMC). Como Consultora de Marketing Sanitario, desde su plataforma digital Brand&Health, ayuda a empresarios y odontólogos a atraer a más pacientes a sus clínicas y a fidelizarlos. Para ello, aprovecha todo el potencial del *branding*, el marketing y el *coaching*, adaptándolos a la realidad del profesional de la odontología.



César Piqueras

*Coach ejecutivo certificado como PCC por ICF
y coach senior AECOP.*

MBA Executive y Máster en Psicología de la Gestión de Organizaciones por la London Metropolitan University Business School, Master y Trainer en Programación Neuro-Lingüística, Master en terapia Gestalt, CTI Coaching Training Program, Coach ORSC de organizaciones, sistemas y relaciones e Ingeniero técnico industrial. Experto en Coaching de Equipos y Programas de Desarrollo Organizacional, ha colaborado con empresas e instituciones de primer nivel como ESADE, Cambridge University Press, Abertis, Harley Davidson y cientos de pymes que quieren marcar una diferencia.



Leticia Montoya

Abogada

Licenciada en Derecho por la Universidad de Valencia en el año 2003. Escuela de práctica jurídica de Valencia. Máster Mediación como solución alternativa de conflictos.

Abogada por vocación, es titular de despacho jurídico multidisciplinar y Asesoría de empresas, caracterizado por la ética profesional, la defensa y el servicio al cliente. Especialidad en Derecho del Trabajo y Seguridad Social y Derecho de Sociedades. Dedicada también a la formación de Abogados en el ejercicio profesional: tutora de las prácticas académicas externas de alumnos universitarios en materia de derecho laboral, mercantil, civil y penal, y formación de abogados en Turno de Oficio de Valencia.



Olga Prieto

Licenciada en Odontología y especialista en la gestión y formación de equipos para clínicas dentales.

Licenciada en Odontología y Especialista en prótesis fija y estética dental, Olga ha desarrollado su carrera en el ámbito de la gestión de equipos para clínicas dentales. Durante sus más de 20 años de experiencia, un importante número de los actuales consultores odontológicos que hoy operan en el sector, pasaron por sus manos. Con amplios conocimientos en todas las áreas del desarrollo del modelo de negocio odontológico, ha colaborado con empresas líderes del sector dental en el desarrollo de soluciones orientadas a conseguir mejoras constantes en la calidad de tratamientos, la excelencia en la atención al paciente y la satisfacción ante el servicio prestado.



Yolanda Navas

Consultora / coach especialista en alto rendimiento en el sector odontológico.

Formada en Gestión Comercial y Marketing en la Florida Universitaria y formada en Coaching Ejecutivo por Centro Europeo de *Coaching* Ejecutivo. Certificado en DISC por The International Disc Institute, Yolanda es experta en la dirección de equipos y la optimización de procesos de calidad asistencial clínica. Cuenta con más de 10 años de éxitos en empresas del sector odontológico desarrollando equipos hacia el alto rendimiento.



Luis Español

Licenciado en Economía por la Universidad de Navarra

Executive Master en Dirección de Organizaciones Sanitarias por ESADE y la Universidad de Georgetown, Lean practitioner por la Universidad Politécnica de Cataluña y la International Lean Management. Luis, ha desarrollado su carrera profesional ligado al mundo de la salud donde ha ocupado distintos puestos de dirección relacionados con la gestión económica y empresarial.

Contenido

Formar.

tr. Criar, educar, adiestrar

Capacitar.

tr. Hacer a alguien apto, habilitarlo para algo. U. t. c. prnl.

Formar y capacitar son conceptos distintos, aunque complementarios. Consideramos que la formación teórica es, imprescindible para el ejercicio de la profesión odontológica.

Con este programa y su metodología se pretende habilitar al participante para que ofrezca la reacción óptima ante los constantes desafíos del sector.

Nuestro objetivo final es ayudar al odontólogo/gestor a tener una visión más amplia de su empresa, siendo más competitivo y aprendiendo a rentabilizar los recursos internos de los que ya dispone en su clínica dental. Por ello, hemos querido dotar al contenido propuesto de un carácter eminentemente práctico y aplicable desde el primer día a la operativa diaria de clínica.

| MÓDULO 1 |

SITUACIÓN DEL MERCADO E INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN ODONTOLÓGICA

Ponentes: Álvaro de Pedro, Fernando Adam y Guillermo Mittelbrunn

El sector odontológico ha sufrido en estos últimos años, una transformación sin comparación posible entre el resto de actividades empresariales.

En este entorno complejo, es cada vez más necesario que los gestores y propietarios de las clínicas dentales estén abiertos y receptivos a identificar las oportunidades que surgen en el mercado, y que sepan llevar a cabo actividades para capitalizarlas aportando valor al cliente y desarrollando ventajas sostenibles frente a su competencia.

- Bienvenida y presentación.
- Presentación del programa.
- Objetivos del programa.
- Expectativas del programa.
- Principios básicos de gestión.
- Situación actual del sector.
- Evolución del mercado.
- La idiosincrasia del sector. Perspectiva histórica.
- Paciente o cliente.
- La clínica dental como empresa.
- Fuentes de la ventaja competitiva de la clínica

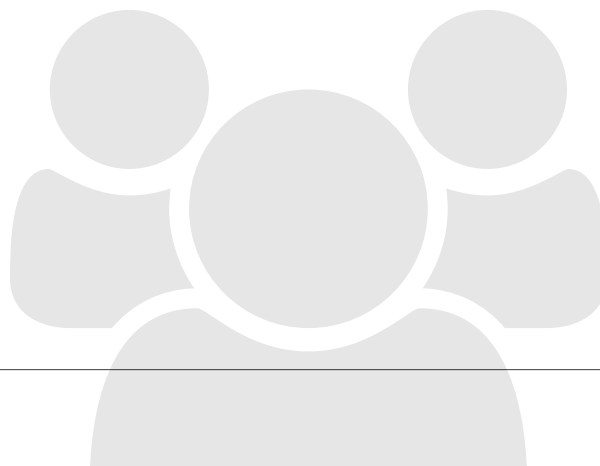
| MÓDULO 2 |

CÓMO EMPRENDER TU SUEÑO Y VIVIR DE TU PROFESIÓN

Ponente: Fernando Adam

La puesta en marcha de una clínica dental no es tarea fácil porque se trata de un sector complejo y con amplia competencia. El conocimiento de los distintos pasos que se deben tomar en el proceso de apertura de un centro odontológico es la mejor forma de comenzar a hacer realidad el sueño para el que te has estado preparando: ser dentista.

- Normativa legal vigente para abrir una clínica dental.
- Traspasos, compra-venta de clínicas.
- Diseño de clínicas dentales.
- El cambio generacional



| MÓDULO 3 |

METODOLOGIA Y HERRAMIENTAS PARA PROYECTO FIN DE MÁSTER

Ponente: Álvaro de Pedro, Fernando Adam y Guillermo Mittelbrunn

Hacemos un primer alto en el camino de cara a preparar el proyecto final que servirá de colofón al Máster. Durante esta jornada, aprenderemos a analizar nuestras fortalezas y debilidades desde la premisa, desarrollar aquellas y corregir éstas, es el ejercicio que mejores y más provechosos resultados puede otorgarnos a corto plazo. Alumnos y profesores trabajarán juntos para planificar conjuntamente pautas y metas del proyecto fin de máster y, así, comenzar a comprobar la inmediata aplicación práctica de los conocimientos adquiridos.

- Definición del proyecto.
 - Metas y expectativas.
-

JORNADA 3

| MÓDULO 4 |

CANALES DE ÉXITO Y CREACIÓN DE CAMPAÑAS EXITOSAS A TRAVÉS DEL MARKETING

Ponente: Alberto Martínez

El odontológico es un sector singular. Tenemos clientes que son pacientes, y pacientes que son clientes a los que atendemos pero, sobre todo, a los que cuidamos. La indudable importancia de la captación de pacientes queda reducida a nada sin una correcta política de fidelización que sea capaz de dotar a nuestra clínica y, tácitamente, a nuestro trabajo de valor. Es difícil destacar haciendo lo mismo que todos, es imposible sorprender sin estar dispuesto a cambiar. Todos los pacientes no son iguales, adaptar nuestra forma de comunicar a esa heterogeneidad nos permitirá comunicar de forma más efectiva.

- Principios del marketing.
 - Planificación estratégica.
 - Marketing aplicado a la odontología.
 - Notoriedad de marca y personal branding.
 - Captación.
 - Fidelización.
 - Marketing interno.
 - Marketing externo.
-

| MÓDULO 5 |

ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y CAPTACIÓN A TRAVÉS DEL MARKETING ONLINE

Ponentes: David López

La proliferación de campañas digitales y el crecimiento del marketing online es un fenómeno que nuestro sector no puede ignorar. Comprender estos novedosos conceptos para poder mejorar nuestro rendimiento en materia de comunicación deber ser parte de nuestra estrategia como clínicas.

- Marketing digital.
- Optimización web.
- SEO.
- SEM.
- Redes Sociales.
- Medición como clave de éxito.
- Herramientas para incrementar la satisfacción del cliente.
- Estrategias y herramientas para captar y fidelizar a nuevos clientes.

| MÓDULO 6 |

COMO ESTRUCTURAR LA DOCUMENTACIÓN CLÍNICA DIARIA CONSIDERANDO LA POSIBILIDAD DE RECLAMACIONES Y DEMANDAS

Ponentes: Ignacio Chuliá

Conocer la legislación que regula el ejercicio de nuestra actividad es un requisito indispensable de cara a poder desarrollarla. Poder ejercer la odontología con la absoluta seguridad derivada de una correcta gestión legal es, sin lugar a dudas, un valor añadido muy a tener en cuenta.

- Situación actual de la seguridad jurídica en la práctica odontológica
 - Historia clínica. Cómo rellenarla.
 - El consentimiento informado.
 - Plan para evitar reclamaciones.
 - La protección de datos
 - Recomendaciones prácticas para hacer que tu clínica dental y tu práctica odontológica sea más segura y eficaz.
-

| MÓDULO 7 |

GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO Y CAPITAL HUMANO 1/2

Ponente: Ros Megías

La clínica dental es un centro profesional complejo, donde existen perfiles profesionales distintos, con diversos niveles formativos y que incluso tienen una relación laboral diferente con la propia clínica. Sin embargo, a pesar de semejante heterogeneidad, el buen funcionamiento de una clínica dental pasa obligatoriamente porque el personal de la misma actúe como un equipo unido y en perfecta sintonía. El mayor activo de una clínica dental es su equipo humano.

- Cultura empresarial o corporativa.
- Clima laboral.
- Motivación y satisfacción en el trabajo.
- Reuniones de trabajo efectivas.
- Selección de personal.
- Definición de puestos laborales.
- Retribución e incentivos.
- Resolución de conflictos.

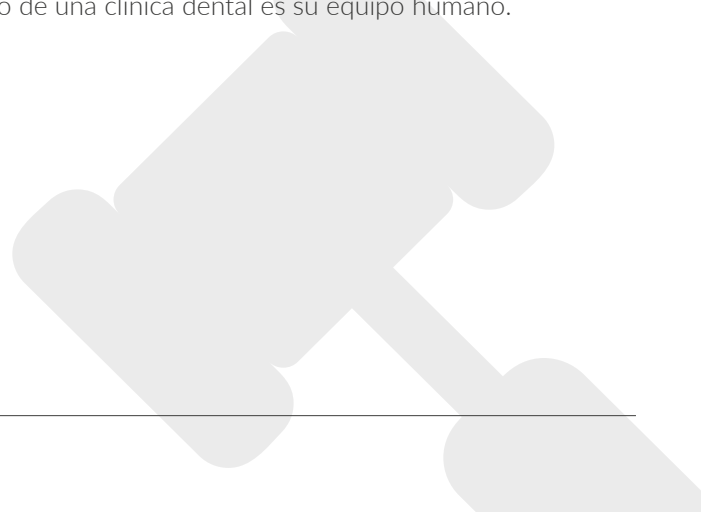
| MÓDULO 8 |

GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO Y EL CAPITAL HUMANO 2/2

Ponente: César Piqueras

La clínica dental es un centro profesional complejo, donde existen perfiles profesionales distintos, con diversos niveles formativos y que incluso tienen una relación laboral diferente con la propia clínica. Sin embargo, a pesar de semejante heterogeneidad, el buen funcionamiento de una clínica dental pasa obligatoriamente porque el personal de la misma actúe como un equipo unido y en perfecta sintonía. El mayor activo de una clínica dental es su equipo humano.

- Gestión de equipos
 - La motivación como herramienta.
 - Taller de gestión de equipo
-



| MÓDULO 9 |

GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN LABORAL

Ponente: Leticia Montoya

Conocer la legislación que regula el ejercicio de nuestra actividad es un requisito indispensable de cara a poder desarrollarla. Poder ejercer la odontología con la absoluta seguridad derivada de una correcta gestión laboral es, sin lugar a dudas, un valor añadido muy a tener en cuenta.

- La relación laboral frente a la relación mercantil. Régimen general de la seguridad social y régimen especial de trabajadores autónomos.
- Presunción de laboralidad en el sector de la odontología.
- La actividad, modalidades jurídicas para desarrollarla
- Derecho administrativo sancionador.
- Gestión de la contratación y de la desvinculación laboral

JORNADA 7

| MÓDULO 10 |

CONQUISTA A TU EQUIPO CON COACHING Y LIDERAZGO

Ponente: César Piqueras

Aplicar las herramientas que el coaching pone a nuestra disposición es lo que nos permite alcanzar el éxito. A lo largo del curso, conoceremos distintos tipos de coaching y la forma de aplicarlo tanto a la gestión de equipos como a la consecución de nuestros objetivos. ¿Cómo podemos conocer a nuestros pacientes si no nos conocemos a nosotros mismos? Por tanto, el objetivo fundamental de este seminario es el autoconocimiento para ayudar al equipo de nuestra clínica, en lo personal y en lo profesional, para ofrecer a nuestros pacientes el mejor servicio posible.

- Estilos de dirección.
- Desarrollo habilidades líder-coach.
- Técnicas de coaching para personas y equipos.
- Cómo generar motivación e implicación.
- Estructura conversación con coaching.
- Beneficios y limitaciones del coaching.
- Role-playing.



| MÓDULO 11 |

EL COACHING COMO ALIADO Y SUS DISTINTAS APLICACIONES EN ODONTOLOGÍA

Ponentes: Álvaro de Pedro

Aplicar las herramientas que el coaching pone a nuestra disposición es lo que nos permite alcanzar el éxito. A lo largo del curso, conoceremos distintos tipos de coaching y la forma de aplicarlo tanto a la gestión de equipos como a la consecución de nuestros objetivos. ¿Cómo podemos conocer a nuestros pacientes si no nos conocemos a nosotros mismos? Por tanto, el objetivo fundamental de este seminario es el autoconocimiento para ayudar al equipo de nuestra clínica, en lo personal y en lo profesional, para ofrecer a nuestros pacientes el mejor servicio posible.

- Modelo de atención.
- Figura de atención al paciente.
- La gestión de la expectativa del paciente como clave del éxito.
- Factores de elección de los pacientes
- Dimensiones del comportamiento.
- Coaching aplicado a la comunicación al paciente.
- Coaching y sus beneficios
- El feedback

| MÓDULO 12 |

COMUNICACIÓN EFECTIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE

Ponente: Olga Prieto

Todos los pacientes no son iguales. Adaptar nuestra forma de comunicar a esa heterogeneidad nos permitirá comunicar de forma más efectiva. Es difícil destacar haciendo lo mismo que todos, es imposible sorprender sin estar dispuesto a cambiar. Conseguir que nuestros pacientes sean clientes satisfechos y que nuestros clientes sean pacientes bien atendidos, es en sí un objetivo, pero sobre todo debería ser la razón de ser de nuestra clínica.

- Elementos de la comunicación.
 - El lenguaje verbal.
 - El lenguaje corporal.
 - La escucha.
 - La imagen.
 - Tratamiento Integral como pilar del éxito.
 - Formas de pago efectivas y herramientas de cierre.
 - Role-playing
-

| MÓDULO 13 |

AUMENTA EL RENDIMIENTO DE TU CONSULTA MEDIANTE LA FIDELIZACION

Ponente: Yolanda Navas

Nadie discute la importancia de la captación de nuevos pacientes, pero frecuentemente olvidamos que el verdadero valor de la clínica es su base de datos. La gestión telefónica se convierte en una poderosísima herramienta en este sentido. Trabajaremos sobre ello en este módulo que, además, dedicaremos a aspectos tan vitales en el buen funcionamiento de un centro odontológico como la gestión de las agendas y el tratamiento de objeciones.

- Atención telefónica.
 - Gestión de agendas.
 - Tratamiento de objeciones.
 - Gestión de bases de datos de pacientes.
-

| MÓDULO 14 |

TUTORIAS SEGUIMIENTO PROYECTOS FIN DE MASTER

Ponente: Álvaro de Pedro, Fernando Adam y Guillermo Mittelbrunn

Un segundo alto en el camino en el que reforzaremos los planteamientos y las ideas transmitidas en el módulo 3, y comprobaremos el estado de los proyectos de los alumnos. El momento perfecto para resolver dudas y tomar un nuevo impulso de cara a la recta final del máster.



JORNADA 11

| MÓDULO 15 |

COMO DIRIGIR Y ADMINISTRAR LA ECONOMIA DE TU CLINICA DENTAL

Ponente: Luis Español

Establecer los honorarios profesionales en el entramado de la productividad de la clínica es una tarea compleja. La peculiaridad de su fiscalidad según las formas de ejercicio, las diferentes modalidades de pago ejercidas por los pacientes y la disonancia entre los ingresos y la producción de tratamientos, convierten la gestión de la tesorería y la contabilidad en uno de los puntos estratégicos para el éxito de una clínica como empresa.

- Estructura de ingresos y gastos.
 - Gestión de tesorería.
 - Entender el balance de una clínica.
 - La fiscalidad según la forma que se adopte en el ejercicio profesional.
 - Gestión de morosidad.
 - Gestión compras.
-

JORNADA 12

| MÓDULO 16 |

GESTIONAR LA PRODUCCIÓN PARA UN CRECIMIENTO SOSTENIDO

Ponente: Fernando Adam

JORNADA 13

| MÓDULO 17 |

PRESENTACION PROYECTOS FIN DE MASTER DE LOS PARTICIPES

JORNADA 14

| MÓDULO 18 |

IVAI DAY



www.ivaii.com



Máster en Implantología y Cirugía Oral



Máster en Prótesis, Implantoprótesis y Estética Dental



Máster en Periodoncia



**Máster Avanzado en Capacitación Integral en
Prótesis Dental**



Máster en Gestión y Coaching para Clínicas Dentales



Paseo de la Alameda, 64-65 bajos

46023 Valencia

Tel. 963 391 684 / 628 624 927

Correo electrónico

info@ivaii.com