

## Costi e Modalità d'iscrizione

### Quota di partecipazione standard

- ❑ € 800,00 + IVA per la partecipazione al corso
- ❑ € 600,00 + IVA per la mezza giornata di *assessment* preliminare presso il proprio studio

Saranno fatturate a parte e al costo solo le spese di trasferta sostenute per effettuare la mezza giornata di *assessment*.

### Scontistica (non cumulabile)

- ❑ ~~€ 800,00~~ € 600,00 + IVA sulla quota di partecipazione al corso per chi ha partecipato al Congresso di Psicologia Odontoiatrica (Milano, 24 giugno 2016)
- ❑ ~~€ 800,00~~ € 500,00 + IVA sulla quota di partecipazione al corso per gli iscritti oltre il primo dello stesso studio

Le iscrizioni sono aperte online sul sito  
[www.tosolin.net/servizi/odontoiatria](http://www.tosolin.net/servizi/odontoiatria)

L'iscrizione dovrà pervenire entro il **3 marzo 2017**. Al momento dell'iscrizione sarà necessario versare a titolo di caparra non rimborsabile il **20% + IVA della quota**. Il saldo dovrà invece avvenire entro il **24 marzo 2017**.

FT&A si riserva la facoltà di annullare o modificare il programma, dandone tempestiva comunicazione; in caso di annullamento all'utente sarà restituita l'intera quota versata.

Il pagamento della quota di iscrizione deve essere realizzato attraverso bonifico bancario a favore di FT&A S.a.s

Cariparma, Ag. 8 Milano

Codice IBAN: IT 72 L 06230 01657 000001743426

(si prega di inviare a [segreteria@tosolin.it](mailto:segreteria@tosolin.it) copia di disposizione di bonifico)

## Presentazione

La FT&A è una società di consulenza organizzativa e direzionale nata nel 1985 a Milano su iniziativa del suo attuale CEO e presidente, Fabio Tosolin. Scopo della società di consulenza è quello di "guidare le imprese verso il successo applicando le scoperte delle scienze del comportamento" poiché in tempi in cui quasi ogni tecnologia e ogni professionalità possono essere acquistate da chiunque, la differenza tra competitor diventa sempre più differenza di comportamenti organizzativi.

In odontoiatria il successo terapeutico è funzione di parametri comportamentali, oltre che strettamente clinici. La *compliance* del paziente all'igiene orale, la motivazione del personale ausiliario, le strategie di training interno, la leadership e le abilità sociali dell'odontoiatra sono gli elementi che determinano il grado di efficacia terapeutica, la profittabilità e persino la sopravvivenza stessa di uno studio.

L'adozione di tecniche scientifiche ed *evidence based* per il controllo dei comportamenti dei pazienti e del team è dunque un imperativo etico-professionale.

Il dentista "imprenditore" è oggi chiamato a fornire al suo paziente un servizio di elevata qualità specifica e, al tempo stesso, a presentare il servizio in modo tale che il suo valore venga correttamente recepito dal paziente, consolidando nel tempo il rapporto fiduciario con il medico.

Il Corso sulla *tecnica di presentazione del piano di trattamento e delle condizioni economiche al paziente* è il modulo di chiusura della *Quadrilogia di Alta Formazione sulla Psicologia Odontoiatrica*. Si tratta di un corso teorico-pratico di 2 giorni sulle fasi di presentazione del piano di trattamento al paziente e sulle tecniche per valorizzare i servizi offerti, per presentarne il costo e per rispondere alle principali obiezioni, che traduce le **metodologie scientifiche della Behavior Analysis** in efficiente routine nella pratica professionale quotidiana.

Solo una solida preparazione teorico-pratica nella gestione comportamentale, infatti, può garantire di ottenere risultati misurabili in termini di riuscita clinica dei trattamenti o di adesione alla terapia.

# PRESENTAZIONE DEL PIANO DI CURA E DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE

## TEORIA E PRATICA



## SEMINARIO DI 2 GIORNI PER MEDICI E SEGRETARIE

## Programma e contenuti didattici

### 1° giorno

31 marzo 2017

- Comunicazione efficace: tecniche di base e accortezze per diverse tipologie di pazienti
- Preparazione strumentale e psicologica, obiettivi e layout dello studio
- La presentazione personale dell'Odontoiatra in prima visita (*teoria ed esercitazione*)
- Come creare un clima cordiale e predisporre il paziente al dialogo
- Come porre al paziente domande anamnestiche e personali, e come interpretare le risposte
- L'indagine motivazionale sul paziente ed eventuali accompagnatori
- Come proporre il trattamento: struttura dell'argomentazione e ottenimento del consenso (argomentazione persuasiva)  
(*teoria ed esercitazione - costruzione di un argomentario*)

### 2° giorno

1 aprile 2017

- Come utilizzare i supporti di presentazione: schemi, immagini, modelli, etc.
- Modalità di presentazione del costo e delle condizioni economiche
- Come esercitare controllo delle reazioni emotive e come reagire alle resistenze nei confronti degli aspetti clinici ed extraclinici dell'intervento: le tecniche di risposta alle obiezioni  
(*teoria ed esercitazione - costruzione di un obiezionario*)
- Tecniche per concludere e per accomiarsi dal paziente
- Accorgimenti per contattare il paziente che ha differito la decisione
- Simulare un colloquio con un paziente  
(*esercitazione*)

### Assessment preliminare

È possibile far precedere il corso da mezza giornata di *assessment* presso il proprio studio al fine di:

- valutare lo stato attuale delle abilità nella presentazione del piano di cura e del preventivo
- individuare eventuali lacune su cui focalizzare la formazione e le esercitazioni in aula
- raccogliere aneddoti, obiezioni e argomentazioni specifiche su cui lavorare durante le esercitazioni

La mezza giornata di *assessment* dovrà essere organizzata in modo da prevedere il maggior numero possibile di presentazioni del trattamento e dei relativi costi.

### Metodo didattico

Il corso prevede una parte teorica, di lezione frontale d'aula, e diverse parti esercitative per l'acquisizione di abilità specifiche: argomentare in modo efficace i trattamenti offerti nel proprio studio (costruzione di un argomentario), rispondere alle principali obiezioni sul prezzo (costruzione di un obiezionario), simulare un intero colloquio con un paziente.

### Destinatari

Il corso si rivolge principalmente agli **odontoiatri** e a **coloro che presentano le condizioni economiche** all'interno dello studio.

Il numero massimo di partecipanti è 20, per favorire l'apprendimento e lo scambio di opinioni.

Nota. Al fine di argomentare in modo efficace il costo dei vari servizi, è opportuno che anche chi presenta solamente il costo e i termini di pagamento partecipi al corso completo.

### Sede

Il corso si terrà presso la sede di FT&A:  
C.so Sempione, 52 - 20154 Milano

Come raggiungere la sede con i mezzi pubblici:

- Autobus ATM linee 43 e 57, fermata Domodossola
- Tram ATM linee 1 e 19, fermata Domodossola
- Ferrovie Nord, stazione Milano Domodossola Fiera
- Metropolitana M5 (Lilla), fermata Domodossola

### Orari

Il corso si terrà il 31 marzo e 1 aprile, dalle ore 9 alle 18.

### Responsabile scientifico e docenti

Responsabile scientifico e docente del corso è il prof. Fabio Tosolin, coadiuvato per alcune parti specifiche e per le esercitazioni pratiche dai dott.ri Maria Gatti, Paola Silva e Alessandro Valdina, consulenti esperti di Organizational Behavior Management (OBM).

Fabio Tosolin, Presidente di AARBA, società scientifica italiana di analisi del comportamento e amministratore della società di consulenza FT&A, ha introdotto la psicologia comportamentale applicata al lavoro e all'organizzazione in Italia. Della sua consulenza si giovano molte delle maggiori imprese italiane e multinazionali nel campo dei beni di consumo e strumentali, oltre che nello specifico campo del rapporto medico-paziente, della *compliance* all'igiene orale e della gestione manageriale dello studio odontoiatrico. È professore a. c. di Sociologia della Comunicazione di Massa al Politecnico di Milano e di Tecniche di Comunicazione Odontoiatrica presso la scuola di Ortodonzia dell'Università di Ferrara. È curatore dell'edizione italiana di "Performance Management - Changing Behavior that Drives Organizational Effectiveness" di A. Daniels, testo di riferimento per tutti i manager e professionisti che vogliono imparare le tecniche scientifiche per la gestione efficace dei propri collaboratori e della propria attività lavorativa.

### Segreteria scientifico-didattica

AARBA - Association for the Advancement of Radical Behavior Analysis

Tel. 02/40047947;

e-mail: [segreteria@aarba.it](mailto:segreteria@aarba.it); Sito internet: [www.aarba.it](http://www.aarba.it)

### Segreteria organizzativa

FT&A S.a.s.

Tel. 02/33600455;

e-mail: [segreteria@tosolin.it](mailto:segreteria@tosolin.it); Sito internet: [www.tosolin.it](http://www.tosolin.it)