

ivio



Instituto Valenciano de
Investigaciones Odontológicas

I Edición / 2.021

EXPERTO EN GESTIÓN, COACHING Y MARKETING PARA CLÍNICAS DENTALES

con la colaboración de: **Health&Talent**
formación y salud

Duración: 3 ciclos

Fechas: 28 y 29 de octubre de 2021 / 25 y 26 de noviembre de 2021 / 27 y 28 de enero de 2022

Créditos: 5 ECTS

Precio: 1.900 €

ivio 
CÀTEDRA

+info: www.ivio.es 962 04 03 10



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

¿POR QUÉ ESTUDIAR UN POSTGRADO EN IVIO?

Porque el Instituto Valenciano de Investigaciones Odontológicas (**IVIO**) cuenta con un claustro de profesores expertos en las diferentes áreas de la odontología y ofrece a sus alumnos acceso a prácticas reales sobre pacientes.

Además, el **IVIO** dispone de unas modernas instalaciones destinadas tanto a la actividad docente como a la asistencial. Una Clínica enfocada a la estética dental equipada con la última tecnología, los materiales, instrumentos y tratamientos más novedosos.



“NUESTRO OBJETIVO ES PROPORCIONAR UNA FORMACIÓN DE ALTA CALIDAD QUE PERMITA HACER FRENTE A CUALQUIER RETO CLÍNICO Y PROFESIONAL A NUESTROS ALUMNOS”

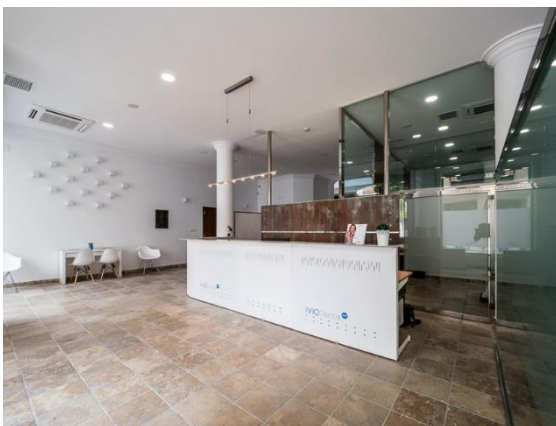
DR. JOAN FAUS | DIRECTOR



IVIO - Un centro clínico y docente exclusivo para la formación de postgrado

El nuevo centro **IVIO** implica un edificio de cuatro plantas exclusivo para nuestro instituto con una gran área clínica, docente y de ocio.

Siete boxes destinados a que nuestros alumnos realicen sus prácticas clínicas, tres aulas docentes, zona de laboratorio y una amplia zona destinada a biblioteca, zona de estudio y de descanso. Todo ello distribuido en un gran edificio situado en el centro de la ciudad de Gandía.



Para impartir este experto, **IVIO** ha querido contar con profesionales ampliamente cualificados en materia de gestión y con gran experiencia en este sector. De aquí surge la colaboración con **Health&Talent**
formación y salud

Health&Talent

El sector odontológico está 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 paciente.

Health & Talent fue creada por profesionales en áreas relacionadas con el coaching, la gestión empresarial, el 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

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.

Partiendo de la idea de que la formación teórica es, además de necesaria, muy valorable para el ejercicio de la profesión odontológica, pretenden 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, presentan módulos de capacitación muy dinámicos y orientados a su inmediata aplicabilidad en clínica y con un marcado carácter práctico.



EXPERTO EN GESTIÓN, COACHING Y MARKETING PARA CLÍNICAS DENTALES

Fechas y Horarios

Ciclo I. Jueves 28 y viernes 29 de octubre de 2021

Jornada I. Dirección y estrategia financiera de una clínica dental

Hora comienzo, 15:30 horas. Hora finalización, 20:30 horas.

Jornada II. Situación actual y gestión eficaz en el sector odontológico

Hora comienzo, 9:30 horas. Hora finalización, 18:00 horas.

Ciclo II. Jueves 25 y viernes 26 de noviembre de 2021

Jornada III. Capital humano. Gestión y desarrollo del talento de las personas.

Hora comienzo, 14:30 horas. Hora finalización, 20:30 horas.

Jornada IV. Creación de campañas exitosas a través del marketing

Hora comienzo, 9:30 horas. Hora finalización, 18:00 horas.

Ciclo III. Jueves 27 y viernes 28 de enero de 2022

Jornada V. El coaching como aliado en odontología. El modelo Disc

Hora comienzo, 15:30 horas. Hora finalización, 20:30 horas.

Jornada VI. Modelo de conciencia y atención telefónica

Hora comienzo, 9:30 horas. Hora finalización, 18:00 horas.



EXPERTO EN GESTIÓN, COACHING Y MARKETING PARA CLÍNICAS DENTALES

Ponentes

Álvaro de Pedro

Socio fundador de Primerared y Health&Talent. Experto en activar clínicas dentales



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, experto en liderazgo de equipos 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.

Enrique Fernández

Socio fundador de Gedirex

Graduado en Administración de Sistemas Informáticos y Diplomado en Ciencias Empresariales, complementando mi formación con un Máster de Controller Financiero y un Máster de Gestión de la Empresa en Crisis. Cuento con más de 12 años de experiencia al frente de departamentos administrativos y financieros y en la actualidad estoy orientado al asesoramiento en el sector odontológico. Colegiado en el *Ilustre Colegio Central de Titulados Mercantiles y empresariales de Madrid*.



Cristina Seco

Socia fundadora de Gedirex



Formada en Administración de Empresas, Gestión Comercial y Marketing Online, Cristina, cuenta con más de diez años de reputada experiencia desempeñando funciones de alta dirección en el sector odontológico. Destacando durante todo este tiempo por un marcado perfil de liderazgo en gerencia, especializada en la gestión de las palancas de cambio necesarias para llevar los procesos internos de clínica hacia la excelencia.

David López

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 últimos años ha trabajado en el sector dental aportando valor estratégico a diferentes clínicas en todo el territorio nacional.



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.



Carlos Román

Consultor experto en coaching dental.



Formado en Dirección y Administración de Empresas, Máster en Administración y Dirección de Empresas por Ecole Supérieure Internationale de Bruxelles, Máster Coach Empresarial por la Cámara de Comercio acreditado por Key Coaching International, Formador de formadores y Top Trainer por Instituto de la Cámara de Comercio. Carlos es experto en motivación y liderazgo, mejora del clima laboral y protocolos de trabajo para los equipos de clínicas dentales. Experto en negociación y técnicas de venta por el método Harvard. Cuenta con más de nueve años de experiencia aportando en empresas del sector de la odontología la superación, ilusión y energía necesaria para que consigan sus objetivos profesionales y felicidad laboral.



EXPERTO EN GESTIÓN, COACHING Y MARKETING PARA CLÍNICAS DENTALES

Programa

Jornada I

Ponentes: Cristina Seco y Enrique Fernández

Duración: 5 horas

DIRECCIÓN Y ESTRATEGIA FINANCIERA DE UNA CLÍNICA DENTAL

Disponer de las nociones financieras suficientes para regir un negocio es básico en cualquier actividad, y la odontología no es una excepción. 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 financiera es, sin lugar a dudas, un valor añadido muy a tener en cuenta.

- **Dirección financiera orientada a la calidad asistencial.**
- **Autoempleo vs empresario**
- **Auditoria analítica: Punto de partida – DAFO**
- **Producción frente a ingresos**
- **Estructura de gastos (fijos y variables) dentro de una clínica**
- **Optimización de los recursos financieros propios para mejorar la rentabilidad**
- **Previsión de tesorería y financiación**
- **Indicadores óptimos (kpi's): analizando indicadores y partidas**
- **Estrategias financieras de éxito**



Jornada II

Ponente: Álvaro de Pedro

Duración: 7 horas

SITUACIÓN ACTUAL Y GESTIÓN EFICAZ EN EL SECTOR ODONTOLÓGICO

El sector odontológico ha sufrido -en estos últimos años-, una transformación sin comparación posible. 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.

- **Introducción**
- **Situación actual del sector**
 - Situación actual de la odontología en España
 - Una radiografía del sector
 - Cómo piensan los nuevos pacientes.
 - Pacientes. Su percepción, motivaciones y preocupaciones.
- **Evolución del mercado**
 - ¿Qué ha cambiado en el sector?
 - Cómo han variado los hábitos de compra
 - La calidad como herramienta
- **La idiosincrasia del sector. Perspectiva histórica**
 - De la clínica tradicional a la situación actual. El cambio generacional
 - Evolución del centro odontológico
 - Los profesionales
 - Evolución de los modelos de atención y desarrollo de nuevas habilidades.
- **Paciente o cliente**
 - Definiciones de los conceptos de paciente y cliente
 - Las motivaciones de los pacientes
- **La clínica dental como empresa**
 - La clínica, un centro multidisciplinar
 - Departamentos de puertas abiertas
- **Fuentes de la ventaja competitiva de la clínica**
 - El valor como herramienta competitiva
 - La importancia de la medición
 - Las claves del éxito. Método de las tres palancas
 - Ratios fundamentales de medición para la gestión de una clínica dental



Jornada III

Ponente: Ros Megías

Duración: 6 horas

EL CAPITAL HUMANO. GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO DE LAS PERSONAS.

La clínica dental es un centro profesional complejo. 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**
 - Qué es y por qué es fundamental para alcanzar el éxito.
 - Por qué los equipos facturan más que los grupos.
 - La improvisación: un arma letal en los equipos de trabajo.
 - El método infalible para comprobar el compromiso de tu equipo.
 - Cómo entrenar a tu equipo para salir a ganar.
- **Clima laboral**
 - Factores que afectan al clima de tu clínica.
 - Cómo mejorar el clima laboral de tu clínica con 5 acciones concretas
- **Motivación y satisfacción en el trabajo**
 - Cómo aumentar la facturación de tu clínica con un equipo motivado.
 - Consecuencias de la falta de motivación que te hacen perder dinero.
- **Reuniones de trabajo efectivas**
 - Todo lo que debes evitar en tus reuniones de trabajo
 - La anatomía de una reunión de trabajo perfecta (incluye guión).
 - Herramientas digitales que te ayudarán a gestionar tus reuniones
- **Selección de personal**
 - Antes de buscar fuera, busca dentro: a la busca del talento interno.
 - El retrato robot del candidato perfecto
 - Dónde encontrar a los perfiles adecuados.
 - Cómo preparar, paso a paso, tu entrevista de selección.
 - Por qué asignar un mentor interno a tu nueva incorporación.
- **Definición de puestos laborales**
 - Cómo definir un puesto de trabajo paso a paso
 - Los puestos de clínica.
- **Retribución e incentivos**
 - Cómo encontrar un incentivo “de 10” para cada una de las personas de tu equipo.
 - Por qué las políticas de incentivos caducan
- **Resolución de conflictos**
 - Prevención.
 - Diagnóstico.
 - Plan de Tratamiento.



Jornada IV

Ponente: David López

Duración: 7 horas

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

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 a nuestro trabajo- de valor. Además, la proliferación de campañas digitales y el crecimiento del marketing online es un fenómeno que nuestro sector no puede ignorar.

- **Principios del marketing y el Plan de Marketing**
 - Marketing estratégico y Marketing operativo
 - El Plan de marketing. Definición de las bases de una estrategia
- **Marketing aplicado a la odontología.**
 - La calidad y la creación de valor
 - Servicio y precio en el sector sanitario
 - La notoriedad de marca
- **Captación y fidelización**
 - Objetivos de la captación y de la fidelización
 - Soportes
- **Marketing interno y Marketing Externo**
 - Principios y objetivos
 - Instrumentos
- **Marketing Digital**
 - El principio de todo. Una página web útil y optimizada
 - Objetivos Marketing Digital
 - Define una estrategia. Captación o Reputación
- **Posicionamiento web. SEO**
 - Estrategia y Planificación SEO
 - SEO. Principios básicos
- **Publicidad en Buscadores. SEM**
 - ¿Qué es el Search Engine Marketing?
 - SEO y SEM diferencias
- **Redes Sociales**
 - ¿Qué redes sociales escojo para mi clínica?
 - Campañas de marketing en RRSS
- **Medición como clave del éxito**
 - Medir para mejorar. KPI's
 - Definición de ROI
- **Herramientas para incrementar la satisfacción del cliente**
 - Marketing Transaccional vs. Marketing Relacional
- **Estrategias y herramientas para captar y fidelizar a nuevos clientes**
 - Fidelización online
 - Herramientas para la fidelización online



Jornada V

Ponente: Álvaro de Pedro

Duración: 5 horas

EL COACHING COMO ALIADO Y SUS DISTINTAS APLICACIONES EN ODONTOLOGÍA. EL MODELO DISC

Si bien las técnicas de coaching han experimentado un importante auge durante los últimos años, su aplicación a una organización multidisciplinar como una clínica dental, requiere de la adaptación ad hoc que presentamos en este módulo. Aprenderemos a gestionar la influencia que la forma de comunicar nuestra propia imagen profesional tiene en nuestros pacientes. Comunicación y escucha podrán convertirse en poderosas herramientas, así como nuestra mejor carta de presentación.

- **Coaching aplicado a la comunicación al paciente**
 - Roles de paciente
 - Emocionales
 - Racionales
 - Introversos
 - Extroversos
 - Comunicación efectiva con los diferentes perfiles de paciente
- **Dimensiones del comportamiento**
 - Los factores predecibles del comportamiento
 - Comunicándose con personas de alta dominancia
 - Comunicándose con personas de alta influencia
 - Comunicándose con personas de alta serenidad
 - Comunicándose con personas de alto cumplimiento
- **Coaching y sus beneficios**
 - Qué es el coaching
 - Modelos de Coaching
 - Beneficios del Coaching
 - Modelo Grow
- **Desarrollo habilidades Líder – Coach.**
- **Técnicas de coaching para personas y equipos.**
- **Beneficios y limitaciones del coaching.**
- **Feedback**
 - Qué es el feedback
 - Feedback vs Crítica
 - Cómo dar un buen feedback



Jornada VI

Ponente: Carlos Román

Duración: 7 horas

MODELO DE CONCIENCIA Y ATENCIÓN TELEFÓNICA

Todos los pacientes no son iguales, adaptar nuestra forma de comunicar a esa heterogeneidad nos permitirá comunicar de forma más efectiva. Conseguir que nuestros pacientes sean clientes satisfechos y que nuestros clientes -tanto los nuevos como los que ya forman parte de nuestra base de datos- 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**
 - La comunicación con el paciente: antes, durante y después del tratamiento
 - Lenguaje verbal
 - Lenguaje corporal
- **Modelo de atención**
 - Cómo piensan los nuevos pacientes
 - Producto o Servicio
 - Modelo de atención
 - Las fases del modelo de atención
 - Cierre formas de pago
 - La Cita
- **Figura de atención al paciente**
 - Ángel o Demonio. Aspectos positivos y negativos
 - Descripción del puesto. Funciones y Tareas
- **Averiguación como clave del éxito**
 - Expectativas y necesidades del paciente
 - La importancia de la anamnesis
 - Orientación al tratamiento Integral
 - Identificación de barreras
- **Presentación y explicación del plan de tratamiento**
 - La presentación del producto o servicio.
 - La resolución de las objeciones.
 - El cierre de la visita
- **Formas de pago efectivas y herramientas de cierre**
 - ¿Cómo identificar el momento del cierre?
 - Técnicas de cierre
 - Diferentes formas de pago y diferentes técnicas de fidelización
- **Atención telefónica y Gestión de Agendas**
 - Llamadas de Emisión
 - Llamadas de Recepción
 - Llamadas de Seguimiento

