

# 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:** 2.000 €

ivio   
CÀTEDRA

+info: [www.ivio.es](http://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”*

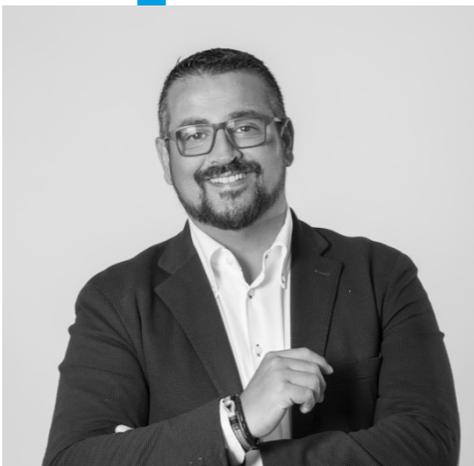
**DR. JOAN FAUS | DIRECTOR**



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 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

Con la experiencia de más de doscientas cincuenta clínicas dentales gestionadas con éxito en los últimos doce años y sin poner en duda 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 del sector **desde el modelo práctico**. Para ello, presentan módulos de capacitación muy dinámicos y orientados a su inmediata aplicabilidad en clínica y con un marcado carácter práctico.



*“LAS CLÍNICAS DENTALES QUE QUIERAN ALCANZAR EL ÉXITO TIENEN QUE PROFESIONALIZARSE, Y NOSOTROS NO QUEREMOS EXPLICARLES CÓMO HACERLO, SINO FACILITARLES LAS HERRAMIENTAS PARA QUE LO HAGAN”*

**ÁLVARO DE PEDRO | CEO HEALTH&TALENT**



# EXPERTO EN GESTIÓN, COACHING Y MARKETING PARA CLÍNICAS DENTALES

## ¿Cómo te ayudará nuestro experto?

- **Equipo docente.** Podrás compartir tus preguntas con profesionales especialistas en gestión que conocen la clínica desde dentro, como tú.
- **Grupos reducidos.** Tendrás acceso a una atención personalizada y a tu medida, con un aforo limitado a 20 personas por edición.
- **Casos prácticos.** Aprenderás con situaciones reales y el 70% del contenido tendrá un componente eminentemente práctico.
- **Título universitario.** Accederás a una acreditación universitaria con 5 ECTS de la Universitat Politècnica de València.

## 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. Equilibrar Producción y Servicio. La fórmula del éxito**

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

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

**Jornada III. Diferenciación y visibilidad a través del marketing**

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

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

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. El reto de conseguir el “S” de los pacientes**

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



## Los Ponentes

### Álvaro de Pedro

*Fundador de Primerared 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, 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, Colegiado en el Ilustre Colegio Central de Titulados Mercantiles y empresariales de Madrid y Máster como Controller Financiero y Máster de Gestión de la Empresa en Crisis. Cuenta con más de doce años de experiencia al frente de departamentos administrativos. Actualmente, completamente dedicado al asesoramiento en el sector odontológico.

### Ros Megías

*Odontóloga. Fundadora de Brand&Health.*



Licenciada en Odontología por la Universidad de Valencia, Posgrado en Planificación y Dirección de Recursos Humanos, Máster Ejecutivo en Community Management y Gestión de Redes Sociales en la Empresa, y profesora Universitaria en la UCAM y la Universitat de Lleida. Consultora de Marketing Sanitario, desde su plataforma Brand&Health, ayuda a odontólogos y a profesionales de la salud a aumentar la lealtad de los pacientes y a diseñar servicios extraordinarios gracias al marketing y la comunicación



## 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. Experto en negociación y técnicas de venta por el método Harvard. Cuenta con más de diez años de experiencia en el sector dental.

## Ángela Belotto

*Consultora experta en comunicación*



Licenciada en Periodismo y Postgrado en Marketing en RRSS y Comunicación institucional. Consultora de comunicación desde hace más de 15 años, ha trabajado en medios como Tele 5 o ABC. Fue directora de comunicación del Congreso Español de Medicina y Enfermería en el Trabajo y de la Asociación de Derecho Sanitario de la Comunidad Valenciana. En los últimos años se ha especializado en el sector dental, desarrollando exitosas campañas en medios y gestionando la reputación de los clientes

## Raquel Gargallo

*Consultora experta en gestión de equipos.*



Gerente de la clínica Medinorte. Licenciada en Periodismo por la Universidad Cardenal Herrera CEU. Licenciada en Publicidad y Relaciones Públicas por la Universitat Oberta de Catalunya. Certificación Internacional en Coaching en la Escuela Europea de Líderes. Certificado de Aptitud Pedagógica (CAP) por la Universidad de Valencia y formadora en gestión de equipos y comunicación en Brand&Health.

## Pablo Ibáñez

*Consultor experto en Calidad.*



Formado en un prestigioso Colegio de Técnicos en Argentina, cuenta con más de 20 años de experiencia en métodos y procesos de trabajo en grandes multinacionales como General Motors o Volkswagen. Experto en procesos con la calidad y prestación de los servicios. En los últimos años se ha dedicado a la gestión de clínicas dentales aportando sus conocimientos en dirección de equipos de trabajo y en herramientas de gestión



# EXPERTO EN GESTIÓN, COACHING Y MARKETING PARA CLÍNICAS DENTALES

## Programa

### Jornada I

Ponentes: Álvaro de Pedro 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 sector, y la odontología no es una excepción. Además, conocer la legislación que regula el ejercicio de nuestra actividad es un requisito indispensable para poder desarrollarla. Todas estas cuestiones pueden resultar complejas para quien emprende sin formación empresarial específica. Por eso, en este módulo utilizaremos un modelo práctico para que nuestros alumnos puedan ejercer la odontología con la seguridad y la certeza que proporciona una correcta gestión financiera.

- 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): analizando indicadores y partidas
- Estrategias financieras de éxito



# EXPERTO EN GESTIÓN, COACHING Y MARKETING PARA CLÍNICAS DENTALES

## Programa

### Jornada II

Ponente: Pablo Ibáñez

Duración: 7 horas

### LA FÓRMULA DEL ÉXITO: EQUILIBRAR PRODUCCIÓN Y SERVICIO.

Conseguir el equilibrio perfecto entre el ritmo de producción, la gestión de la producción pendiente y la capacidad de dar a nuestros pacientes un servicio excelente es, sin duda, el mayor reto al que se enfrenta el nuevo modelo de odontología. En este módulo hablaremos de casos prácticos y los analizaremos con detalle.

- Gestión de la calidad
- Protocolos y procedimientos
- Gestión de agendas
- Atención telefónica
- Relación con nuestros colaboradores y retribución
- Optimización de recursos
- Gestión 360º
- Aspectos legales



# EXPERTO EN GESTIÓN, COACHING Y MARKETING PARA CLÍNICAS DENTALES

## Programa

### Jornada III

Ponente: Ros Megías

Duración: 6 horas

### DIFERENCIACIÓN Y VISIBILIDAD A TRAVÉS DEL MARKETING

El odontológico es un sector singular. Tenemos clientes que son pacientes, y pacientes que son clientes a los que atendemos y, sobre todo, cuidamos. La importancia de la captación de pacientes queda reducida a nada sin una correcta política de fidelización que aporte valor a nuestra clínica y a nuestro trabajo. Además, la proliferación de campañas digitales y el crecimiento del marketing online es un fenómeno que debemos analizar. El mundo del marketing es complejo y necesitamos conocerlo para aprovechar las enormes oportunidades que nos ofrece para el crecimiento del negocio. Es este módulo, el alumno aprenderá -desde modelos prácticos- a manejar el día a día del marketing de una clínica.

- Principios del marketing
- Marketing aplicado a la odontología
- Marketing interno y Marketing Externo
- Notoriedad
- Captación y fidelización. Estrategias y herramientas para captar y fidelizar a nuevos clientes
- Marketing Digital. SEO y SEM. Redes Sociales
- Medición como clave del éxito



# EXPERTO EN GESTIÓN, COACHING Y MARKETING PARA CLÍNICAS DENTALES

## Programa

### Jornada IV

Ponente: Raquel Gargallo

Duración: 7 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, el buen funcionamiento de una clínica dental exige que el personal y los colaboradores actúen como un equipo unido y en perfecta sintonía. El mayor activo de una clínica dental es su equipo humano y es necesario aprender a dirigirlo para lograr su motivación y satisfacción. En este módulo, basaremos todo el contenido en situaciones habituales de clínica, proporcionando herramientas, guiones y técnicas exitosas en la gestión de personas.

- Cultura empresarial o corporativa
- Clima laboral
- Motivación y satisfacción. Aumentar la facturación con un equipo motivado.
- Reuniones de trabajo efectivas. La anatomía de una reunión de trabajo perfecta.
- Definición de puestos laborales. Cómo definir un puesto de trabajo paso a paso
- Retribución e incentivos
- Resolución de conflictos: Prevención, diagnóstico y plan de tratamiento.



# EXPERTO EN GESTIÓN, COACHING Y MARKETING PARA CLÍNICAS DENTALES

## Programa

### Jornada V

Ponente: Carlos Román

Duración: 5 horas

### EL COACHING COMO ALIADO Y SUS DISTINTAS APLICACIONES EN ODONTOLOGÍA.

Las técnicas de coaching han experimentado un importante auge durante los últimos años y 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 tiene en nuestros pacientes la forma de comunicar. Comunicación y escucha se convierten así en poderosas herramientas y en nuestra mejor carta de presentación como profesionales.

- Principios del coaching
- Coaching y sus beneficios
- Beneficios y limitaciones del coaching.
- Dimensiones del comportamiento: Modelo DISC
- Aplicaciones del Coaching. Pacientes. Equipo
- Liderazgo
- Feedback



# EXPERTO EN GESTIÓN, COACHING Y MARKETING PARA CLÍNICAS DENTALES

## Programa

### Jornada VI

Ponente: Álvaro de Pedro

Duración: 7 horas

### EL RETO DE CONSEGUIR EL “SÍ” DE LOS PACIENTES

Todos los pacientes no son iguales y adaptar nuestra forma de comunicar a esa heterogeneidad nos permitirá hacerlo 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 y la razón de ser de nuestra clínica. Este módulo estará absolutamente dedicado al día a día de clínica, con modelos prácticos y casos reales para ilustrar cada situación.

- Analizando el sector
- Claves de éxito. Calidad asistencial
- El Modelo de atención
- Elementos de la comunicación. Lenguaje verbal y corporal
- Figura del puesto de Atención al paciente
- Averiguación como clave del éxito
- Presentación y explicación del plan de tratamiento
- Formas de pago efectivas y herramientas de cierre
- Gestión de métricas. Método de las tres palancas.

