

Organizzatore:
J&B S.R.L.

Indirizzo: VIA PIEMONTE 12 –
Città: 87036 – RENDE (CS)

Telefono: 0984/837852

Fax: 0984/830987

Referente: *Dott. DANIELE PERRELLI*

- WEB -

www.jbprof.com

info@jbprof.com

Rif. Organizzatore 10436 – 10008403

Destinatari: Tutte le professioni sanitarie

Crediti assegnati **N. 13**

Titolo dell'evento formativo:

LA GESTIONE DEL FRONT-OFFICE NELLE AZIENDE SOCIO/SANITARIE

Responsabile scientifico del programma formativo residenziale

Antonio Filippo

Relatori e Tutor

Antonio Filippo

Domenico Riga

Programma dell'evento residenziale

Giornata 1

Sessione 1 Plenaria

Titolo LA QUALITÀ DEL SERVIZIO IN UN'ORGANIZZAZIONE

Orario 08:30 - 09:00 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato
Titolo PRESENTAZIONE DEL CORSO E CONTRATTO D'AULA

Docente/Sost. A. FILIPPO/ D. RIGA

Orario 09:00 - 11:00 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato
Titolo IL CONCETTO DI ORGANIZZAZIONE; LE CARATTERISTICHE DEL SISTEMA DI EROGAZIONE DEI SERVIZI IN UN'ORGANIZZAZIONE.

Docente/Sost. A. FILIPPO/ D. RIGA

Orario 11:15 - 13:00 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato
Titolo I CLIENTI DEL SERVIZIO: CLIENTE INTERNO E CLIENTE ESTERNO. IL CONCETTO DI QUALITÀ NEI SERVIZI

Docente/Sost. A. FILIPPO/ D. RIGA

Orario 13:00 - 13:30 **Tipo:** D - Confronto/dibattito tra pubblico ed esperto/i guidato da un conduttore

Titolo PUNTI DI VISTA A CONFRONTO

Docente/Sost. A. FILIPPO/ D. RIGA

Sessione 2 Plenaria

Titolo IL FRONT-OFFICE COME SERVIZIO IN UN'ORGANIZZAZIONE

Orario 14:30 - 16:00 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato
Titolo LA DEFINIZIONE DI FRONT-OFFICE IN UN'ORGANIZZAZIONE. IL PERSONALE DI FRONT-OFFICE E I LORO REQUISITI FONDAMENTALI.

Docente/Sost. A. FILIPPO/ D. RIGA

Orario 16:00 - 17:30 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato
Titolo COMPITI E RESPONSABILITÀ DEL PERSONALE DI FRONT-OFFICE. L'IMPORTANZA DEL FRONT-OFFICE: LA COMUNICAZIONE DELL'IMMAGINE IN UN'ORGANIZZAZIONE.

Docente/Sost. A. FILIPPO/ D. RIGA

Orario 17:30 - 18:00 **Tipo:** H - Esecuzione diretta di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche
Titolo ESERCITAZIONE SUI TEMI TRATTATI

Docente/Sost. A. FILIPPO/ D. RIGA

Orario 18:00 - 18:30 **Tipo:** D - Confronto/dibattito tra pubblico ed esperto/i guidato da un conduttore

Titolo PUNTI DI VISTA A CONFRONTO

Docente/Sost. A. FILIPPO/ D. RIGA

Giornata 2

Sessione 1 Plenaria

Titolo LA COMUNICAZIONE

Orario 08:30 - 09:15 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato

Titolo LE FASI E GLI ELEMENTI DELLA COMUNICAZIONE

Docente/Sost. A. FILIPPO/ D. RIGA

Orario 09:15 - 10:00 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato

Titolo LE TECNICHE DI COMUNICAZIONE

Docente/Sost. A. FILIPPO/ D. RIGA

Orario 10:00 - 10:45 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato

Titolo LE VARIE FORME DI COMUNICAZIONE

Docente/Sost. A. FILIPPO/ D. RIGA

Orario 11:00 - 13:00 **Tipo:** H - Esecuzione diretta di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche

Titolo ESERCITAZIONE SUI TEMI TRATTATI

Docente/Sost. A. FILIPPO/ D. RIGA

Orario 13:00 - 13:30 **Tipo:** D - Confronto/dibattito tra pubblico ed esperto/i guidato da un conduttore

Titolo PUNTI DI VISTA A CONFRONTO

Docente/Sost. A. FILIPPO/ D. RIGA

Sessione 2 Plenaria

Titolo LA GESTIONE DEL CLIENTE/PAZIENTE

Orario 14:30 - 15:00 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato

Titolo IL GALATEO DELL'ACCOGLIENZA

Docente/Sost. A. FILIPPO/ D. RIGA

Orario 15:00 - 15:30 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato

Titolo LE DIVERSE TIPOLOGIE DI CLIENTELA

Docente/Sost. A. FILIPPO/ D. RIGA

Orario 15:30 - 16:00 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato

Titolo LA GESTIONE DEI RECLAMI

Docente/Sost. A. FILIPPO/ D. RIGA

Orario 16:00 - 16:30 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato

Titolo GESTIONE DELLE ATTESE

Docente/Sost. A. FILIPPO/ D. RIGA

Orario 16:30 - 18:00 **Tipo:** H - Esecuzione diretta di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche

Titolo ESERCITAZIONE SUI TEMI TRATTATI

Docente/Sost. A. FILIPPO/ D. RIGA

Verifica dell'apprendimento

Scheda di valutazione del corso

Fine dei lavori.

L'OBIETTIVO DEL CORSO È QUELLO DI FORNIRE AI PARTECIPANTI LE COMPETENZE DI BASE NECESSARIE PER LA GESTIONE DELLE RELAZIONI E LO SVILUPPO DI COMPETENZE SPECIFICHE ALL'INTERNO DI ORGANIZZAZIONI STRUTTURATE. I PARTECIPANTI AL TERMINE DEL PERCORSO FORMATIVO AVRANNO ACQUISITO MAGGIORI CONOSCENZE SUI MECCANISMI DI COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA E SULLA GESTIONE DELLE RELAZIONI CON IL PAZIENTE/CLIENTE.

ABSTRACT

L'evento formativo è progettato partendo dall'assunto che l'apprendimento nelle fasce di età più avanzate è essenzialmente basato sul "fare" inteso quale sistema didattico che agisce per casi pratici ed esercitazioni, sulle quali costruire momenti di approfondimento scientifico e di metodo che ne rappresentano il giusto corollario.

In particolare, la sessione iniziale tratta della definizione di organizzazione che eroga servizi, delineandone i ruoli e le funzioni, i clienti del servizio (interno ed esterno); il processo di erogazione dei servizi (servuction), approfondendone le caratteristiche principali e l'importanza detenuta nello svolgimento del processo stesso. Gli elementi di base che compongono ciascun processo di erogazione dei servizi sono così individuabili:

- Il sistema di organizzazione interno: il processo organizzativo interno alla base dell'erogazione dei servizi offerti;
- Il supporto fisico: i mobili e le attrezzature che rappresentano l'ambiente di lavoro;
- Il personale di front-office: Il personale che è a contatto diretto con la clientela ed i supporti fisici.
- I clienti: i destinatari finali del risultato del processo di servuction;
- I servizi offerti.

Il modulo di "front-office" rappresenta il nodo fondamentale di tutto il percorso formativo, in quanto in esso sono descritti alcuni strumenti innovativi di gestione del personale di contatto.

Si realizza un'analisi approfondita del front-office e del personale che è deputato a svolgere queste attività. Si definirà la differenza tra front e back office e la presenza del personale di contatto nelle strutture di servizi.

Si approfondisce il ruolo del personale di contatto sottolineandone l'importanza nella gestione del processo di erogazione del servizio. Segue la definizione del processo di gestione del personale di front-office, analizzandone le sue direttrici fondamentali ed il ruolo nella massimizzazione della qualità dei servizi offerti.

Il concetto chiave è che in un soggetto che eroga servizi, ogni elemento dell'organizzazione deve essere deputata a interagire con l'ambiente esterno per trasmettere l'immagine aziendale ed evidenziare le eccellenze presenti nei servizi erogati.

Il terzo modulo tratta, infatti, della comunicazione, in quanto la politica di comunicazione è alla base del processo di erogazione dei servizi.

L'adozione di una valida politica di comunicazione porta in molti casi al raggiungimento degli obiettivi di marketing di un'organizzazione ed alla definizione di una nuova struttura organizzativa basata sul cliente.

È data attenzione alle fasi di identificazione dei processi e delle priorità, e di attuazione di un processo di comunicazione. In tale ambito si forniscono gli elementi di un processo di comunicazione e delle loro relazioni, creando dei gruppi di discenti che possano esercitarsi sull'individuazione di tale struttura di processi prendendo ad esempio singoli reparti o singole strutture.

Il lavoro di gruppo così svolto rappresenta base per la valutazione del livello di apprendimento conseguito.

Sono, inoltre, discusse in aula le soluzioni operative più efficienti ed efficaci per la risoluzione dei casi proposti per stimolare i partecipanti ad una riflessione comune sulle diverse ipotesi formulate dai gruppi di lavoro.

L'ultimo modulo tratta le tematiche di gestione del cliente, ossia delle modalità di interazione con la clientela, intesi quali attività da realizzare e quali avviare meccanismi di gestione idonei a valutarne caratteristiche e necessità. In ogni caso, il problema viene affrontato con riferimento a quattro fasi di intervento:

1. Il galateo dell'accoglienza;
2. Le diverse tipologie di clientela;
3. La gestione dei reclami;
4. Gestione delle attese.

Tutte le quattro fasi sono realizzate attraverso esempi pratici di progetti di sviluppo, attuali e potenziali, delle strutture sanitarie, così da coinvolgere attivamente i partecipanti e contribuire all'individuazione di problemi e possibili soluzioni nell'attuale scenario sanitario.