



MARKETING «FUORI MODA»: L'ASSISTENTE DI STUDIO



Marketing
oltre le mode
per risultati
oltre la media



L'importanza dell'assistente di studio

- Ha un ruolo cruciale, perché provvede a:
 - accoglienza clienti
 - assistenza medico
 - gestione amministrativa
 - gestione pratica dello studio
- Ma è essenziale anche per l'**immagine** ed il **marketing** dello studio medico, perché con le sue doti (che dovrebbe avere) influenza il comportamento del paziente-cliente





L'importanza dell'assistente di studio

Doti	Influenza sul paziente
1. Aspetto e atteggiamento	Determina la prima impressione del paziente
2. Doti relazionali/empatiche	Influenzano le emozioni del paziente
3. Efficienza	Influenza la soddisfazione del paziente
4. Attenzione, ascolto, sensibilità	Può capire bisogni e timori dei pazienti e quindi fornire info per migliorare la sua soddisfazione
5. Doti comunicative e capacità di relazione	Può veicolare in modo convincente informazioni marketing e promozionali

**È quindi essenziale definirne con cura il ruolo,
scegliere la persona giusta, formarla
adeguatamente, fare in modo che sia motivata**



1. Il ruolo dell'assistente

- Prima di scegliere l'assistente, occorre definire con cura:
 - il ruolo ed i compiti che dovrà svolgere e le modalità
 - le competenze, le doti e caratteristiche personali necessarie
 - il «fitting» col medico e lo studio
 - gli aspetti contrattuali

JOB DESCRIPTION

- Titolo
- Responsabile
- Obbiettivi della mansione
- Mansioni
- Limiti e modalità
- Responsabilità
- Orari e sede di lavoro
- Inquadramento contrattuale
- Retribuzione e incentivi

Requisiti

- Competenze e conoscenze
- Doti e abilità
- Caratteristiche personali
- Altro

**Non basta l'esperienza nel ruolo: ogni studio medico ha
bisogni e obiettivi diversi!**



2. La scelta dell'assistente

- **Ricerca:** portali o agenzie di ricerca lavoro, annunci sul sito/social ... l'importante è avere un'ampia scelta
- **Valutazione:** occorre strutturare la verifica delle competenze (intervista strutturata, simulazioni ...) e la valutazione (griglia di valutazione)

GRIGLIA DI VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE

Caratteristiche personali	Importanza (in %)	Valutazione (1-10)	Voto ponderato	Metodo di rilevazione
Valutazione complessiva	100%		0	

Competenze esperienza	Importanza (in %)	Valutazione (1-10)	Voto ponderato	Metodo di rilevazione
Valutazione complessiva	100%		0	

Intuito e feeling non bastano!

3. La formazione dell'assistente

- Occorre un piano strutturato di introduzione, addestramento, formazione, coaching ... per sviluppare le competenze necessarie e l'inserimento nel team



**Il candidato con tutte le caratteristiche non esiste!
Alcune vanno costruite o rafforzate**

4. La motivazione dell'assistente

- Per motivare e coinvolgere occorre offrire:
 - scopo
 - coinvolgimento nelle decisioni
 - apprezzamento e supporto
 - relazione e ambiente
 - remunerazione, incentivi, crescita



Competenze ed abilità producono buone prestazioni
Motivazione ed engagement portano all'eccellenza



I risultati

L'assistente di studio è centrale.
Con le giuste caratteristiche e motivazione, può dare un contributo fondamentale ai risultati economici dello studio, al reclutamento ed alla soddisfazione dei pazienti

patient
satisfaction





Razzano ManageMed Consulting

- RMC aiuta studi medici e strutture sanitarie a:
 - promuovere in modo efficace ed etico l'attività
 - gestire con efficienza l'organizzazione e il personale
 - apprendere o aggiornare competenze marketing e manageriali
- Per saperne di più: www.razzanomanagemed.com
- Per rimanere aggiornati su marketing e gestione studi medici e strutture sanitarie:
 - [Linkedin](https://www.linkedin.com/company/razzano-managemed-consulting): www.linkedin.com/company/razzano-managemed-consulting
 - [Facebook](https://www.facebook.com/Razzano-Managed-Med-Consulting-100986462128890): www.facebook.com/Razzano-Managed-Med-Consulting-100986462128890



Contatti

- Per info e preventivi, contattaci:



348 6523475



razzano@razzanomanagemed.com



Lidia.razzano1