

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DO CURSO DE GERENCIAMENTO DE CONSULTÓRIO DA SBP

Mercado

Entendendo o mercado
Formação médica
Aumento de especialidades
Novas qualificações

Como entender o paciente

Momento de decisão
Influencia na decisão
Tipos de pacientes
Direito dos pacientes

Captação e fidelização de pacientes

Por que fidelizar pacientes?
Marketing : o que é ?
Como funciona
Marketing externo e interno
Serviços de qualidade
O que é benchmarking

Por que perdemos pacientes

O paciente/cliente insatisfeito
Principais motivos de perda de pacientes
Paciente merece atenção
Atendimento telefônico
Organização do consultório
Longa espera por atendimento
Falta de empatia e dedicação
Falta de atualização
Inexistência de um canal de comunicação
Medicina do século XXI
Dr. Google

Linha de frente

Pecados no atendimento
Maneiras de atender corretamente
Atitudes reativas
Atitudes ativas
Proativas

Ambiente físico

Instalações físicas
Informatização e tecnologia

Espera

Como lidar com o tempo de espera

Relação médico paciente

Cliente interno

Secretária : Sócia ou inimiga

Relação medico X recepcionista

Controle de qualidade no consultório

Linha de frente

Atendimento telefônico

Ambiente físico

Atualização do consultório

Tempo de espera

Relação médico paciente

Canal de comunicação

Desempenho dos clientes internos

Apresentação pessoal

Aparência

Comunicação

Atenção

Finanças

Calculando custos

Ticket médio

Planilhas de custos

Custo fixo e variável

Otimizando gastos

Relação com planos de saúde

Convênio ou particular

Organizando financeiramente o consultório

Empresa ou pessoa física

Como reduzir riscos jurídicos

Custos de manutenção de um consultório (prefeitura,CRM, ISSQN, Sindicato, contador,...)

Fazer livro caixa?

E a nossa vida

Qualidade de vida

Projetos pessoais

Planejamento estratégico pessoal

Aposentadoria e investimentos pessoais

Discussão de cases