



## Comunicación y marketing en la clínica dental.

Dr. Mario Utrilla Trinidad

### PROGRAMA

#### ODONTOLOGÍA EMOCIONAL

##### HABILIDADES DE COMUNICACIÓN CON LOS PACIENTES

- Técnicas de comunicación verbal en el gabinete
- Técnicas de comunicación no verbal en el gabinete

#### MARKETING EN ODONTOLOGÍA

- Marketing de servicios
- Establecer un Plan de Marketing
- Análisis DAFO
- Publicidad en Odontología. Comunicación corporativa
- Cómo gestionar nuestra imagen de marca
- Copywriting

#### ATENCIÓN AL PACIENTE

- Técnicas de fidelización de pacientes
- Técnicas de marketing interno
- Cómo presentar el presupuesto
- Cerrar el compromiso con el paciente
- Marketing sensorial
- Restyling

**Duración estimada del curso:** 10 horas.

Total horas de teoría	10
Total horas de prácticas	0
Total horas (Teoría + Práctica)	10

## PERTINENCIA DE LA ACTIVIDAD

Para conseguir la excelencia técnica en nuestros tratamientos, además del más alto nivel de conocimientos científicos y atención clínica al paciente, hoy en día es necesario formar equipos humanos de trabajo con los mejores profesionales (auxiliares, higienistas, administrativos, recepcionistas, protésicos, Odontólogos...), reinvertir y potenciar las nuevas tecnologías aplicadas a nuestro sector, dedicar tiempo e incentivar la formación continuada de nuestro equipo de trabajo, conocer las expectativas y necesidades de nuestros pacientes potenciales y actuales, mantener fiel a nuestros pacientes, desarrollar una política de marketing... Sin estas herramientas es complicado sobrevivir en un mercado tan competitivo y en la situación actual de crisis económica. Este curso reúne un amplio temario para dirigir y gestionar una clínica dental con la mayor eficacia y eficiencia posibles. Está pensado para que el alumno sea capaz de aplicar en su organización todas las herramientas que nos proporciona la gestión y el marketing.

Existe una clara deficiencia formativa en los planes de estudios universitarios, salvo aisladas excepciones, donde la gestión odontológica y el marketing no forman parte de los Planes de Estudios de las titulaciones conducentes al ejercicio profesional de la odontología ni en licenciatura, ni en grado, ni en postgrado.

## DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES

Según un estudio descriptivo cuantitativo realizado por *Utrilla, Martínez, Sanmartín* sobre "Valoración de la formación recibida en Gestión", el 61% de los alumnos consideran insuficientes los conocimientos adquiridos sobre Gestión y Marketing durante el período de pregrado.

*Utrilla, M., Martínez, M. A., San Martín, L. (2012) Gestión empresarial, la asignatura pendiente. Dental Practice Report, Vol. 7, Nº 6, 16-21.*

## OBJETIVOS GENERALES

- Adquirir una elevada formación en aquellos aspectos que resultan necesarios para diferenciarse de la competencia.
- Dominar las diferentes técnicas de Marketing empleadas en Odontología.
- Realizar un Plan de Marketing.
- Conocer la situación del mercado e identificar las áreas de mejora en una clínica odontológica.
- Aprender a gestionar conflictos.

- Manejar los diferentes roles de pacientes más habituales en odontología.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Aumentar el volumen de pacientes satisfechos.
- Alcanzar una alta rentabilidad de los servicios prestados.
- Mejorar la comunicación profesional-paciente.
- Mejorar la calidad asistencial en su práctica odontológica.
- Aprender técnicas de persuasión.
- Explicar asertivamente un plan de tratamiento.
- Lograr la satisfacción global de nuestros pacientes.

## **METODOLOGÍA DOCENTE**

- Metodologías activas y ejercicios prácticos de aplicación en clínica.
- Aprendizaje cooperativo mediante equipos de trabajo integrados por los alumnos que asumirán diferentes roles.
- Utilización del método del caso con ejemplos prácticos y situaciones reales discutidos en sesiones interactivas.
- Realización de un plan de marketing.

## **INTERACCIÓN ENTRE DICTANTE Y CURSILLISTAS**

Se permite siempre a los alumnos realizar las preguntas y observaciones que consideren oportunas en cualquier momento del desarrollo del curso.

## **EVALUACIÓN**

Tanto el profesorado como el contenido del curso es evaluado por los alumnos mediante un cuestionario que realizan a la finalización del mismo. Éstos son utilizados por los miembros de la Comisión de FC para comprobar el grado de aceptación y aprovechamiento del curso.

## RECURSOS MATERIALES

1 aula con capacidad para 25 alumnos con sillas para estudiantes que puedan tomar apuntes, ordenador para presentaciones, proyector, pizarra, cuaderno alumno.

## CURRÍCULUM VITAE DR. MARIO UTRILLA TRINIDAD

- Experiencia académica desde 1998 y en formación sobre gestión de clínicas dentales, comunicación y marketing desde 2001.
- Dictante del Consejo General de Dentistas de España desde 2013.
- 78 cursos, simposiums, congresos o conferencias impartidos a nivel nacional e internacional sobre gestión de clínicas dentales, comunicación y marketing.
- 11 libros publicados sobre gestión de clínicas y personal, coaching, desarrollo profesional, comunicación con el paciente y marketing.
- 87 artículos en revistas nacionales e internacionales.
- Doctor en Ciencias de la Salud.
- MBA en Gestión Sanitaria.
- Master en Implantología, Periodoncia y Cirugía Oral.
- Licenciado en Odontología.
- Director del Máster en Gestión y Dirección de Clínicas Dentales.
- Director del Departamento de Odontología de la Universidad Europea de Madrid (2011-2012).
- Director Académico de la Facultad de Ciencias Biomédicas de la Universidad Europea de Madrid (2012-2013).
- Coordinador y Profesor de la asignatura Gestión y Desarrollo de la Práctica Odontológica de la Universidad Alfonso X El Sabio (2001-2011).
- Ex-Miembro de la Comisión Académica y Profesor del Curso de Experto Universitario en Gestión de Servicios Sanitarios Odontológicos de la Universidad de Sevilla.
- Ex-Miembro del Tribunal de Evaluación del Curso de Experto Universitario en Gestión de Servicios Sanitarios Odontológicos de la Universidad de Sevilla.
- Miembro del Tribunal de Evaluación del I Premio Gaceta Dental “Clínica del futuro”.
- Miembro del Comité de Evaluación 2013 QS World University Rankings.
- Ex-Secretario General de la Sociedad Española de Gerencia y Gestión Odontológica SEGGO.
- Miembro de la Sociedad Española de Implantes SEI, Sociedad Española de Cirugía Oral y Maxilofacial SECOM y Sociedad Española de Cirugía Bucal SECIB.
- Miembro del Consejo de Expertos de la revista sobre gestión dental Practice.

- Miembro del Comité Editorial de la revista sobre gestión sanitaria Medical Economics.
- Miembro del Comité Editorial de Journal of the American Dental Association (JADA) y SOAJ Pathobiology and Toxicology.
- Autor del libro "Bienestar Profesional en la Clínica Dental". Ed. Ripano. 2012
- Autor del libro "Gestión en Odontología". Ed. Bellisco. 2010
- Autor del libro " Manual de Contabilidad en Odontología". Ed. Bellisco. 2010
- Autor del libro "Gestión y Desarrollo de la Práctica Odontológica". Ed. Bellisco. 2002
- Autor de numerosos capítulos en libros (12) y artículos en revistas nacionales e internacionales (87).
- Conferenciante en numerosos simposiums y congresos nacionales e internacionales (78).