

FORMAZIONE & INNOVAZIONE



**“Formazione all’Avanguardia,
per Migliorare i tuoi Risultati
...*velocemente!*”**

ROBERTA CERESINI :



- **Docente e Relatrice per Odontoiatri, Igienisti, Assistenti sulla Comunicazione e Relazione tra Odontoiatra, Staff di studio, Paziente, presso:**
 - **Corso di perfezionamento in Odontoiatria Laser – Università di Firenze- 2008/2009;**
 - **Corso di perfezionamento in Odontoiatria Laser- Università di Siena- 2009/2010;**
 - **Master in Odontoiatria Laser, Progetto Emdola – Università di Parma – 2008/2010;**
 - **Master in Odontoiatria Laser, Progetto Emdola -Università La Sapienza di Roma- 2008/2010;**
 - **Relatrice presso la facoltà di Odontostomatologia- Università FedericoII^o Napoli;**
 - **Relatrice per Convegni ANDI;**
 - **Relatrice per Convegni AIOLA;**
 - **Relatrice per Convegni SILO;**
 - **Relatrice a Convegni Nazionali per Odontoiatri e staff di studio;**
 - **Autrice di articoli per riviste nazionali del settore odontoiatrico;**
 - **Docente ed organizzatrice per Corsi di Primo e Secondo Livello sulla Comunicazione e Relazione tra Odontoiatra e Paziente accreditati ECM;**
 - **Docente ed organizzatrice per Corsi di Primo e Secondo Livello sulla Comunicazione e Relazione per Igienisti, Assistenti e staff di studio;**
 - **Docente per Corsi presso le case di riposo e case di cura per personale paramedico sulla comunicazione tra operatore sanitario- paziente- familiare.**

I Corsi di



COMUNICAZIONE, RELAZIONE & MARKETING RELAZIONALE

- **1. Parlare in pubblico con sicurezza ed efficacia: dallo staff di studio alla conferenza.**
- **2. Comunicare con efficacia, per curare meglio.**

I Corsi di



COMUNICAZIONE, RELAZIONE & MARKETING RELAZIONALE

- **3. Gestisci ed accresci le tue potenzialità personali di Relazione.**
- **4. Il Linguaggio come metodo di coinvolgimento professionale e personale (livello basic).**

I Corsi di



COMUNICAZIONE, RELAZIONE & MARKETING RELAZIONALE

- **5. Il Linguaggio come leva di persuasione e negoziazione (livello advanced).**
- **6. Ottimizza il tuo tempo, per raggiungere i tuoi obiettivi importanti in campo professionale e personale.**

I Corsi di



COMUNICAZIONE, RELAZIONE & MARKETING RELAZIONALE

- **7. Gestisci i cambiamenti importanti della tua vita professionale e personale.**
- **8. Assistente di studio: fonte di soddisfazione, fidelizzazione e redditività per lo studio odontoiatrico.**
- **9. La gestione dei collaboratori.**

**Are di forza e
potenzialità inesprese:**



**“Parlare in pubblico con
sicurezza ed efficacia:
dallo staff di studio alla
conferenza”**

4 - 5 - 6 giugno 2010

OBIETTIVI:



- Cosa rende i grandi comunicatori tali?
- Cosa differenzia chi riesce a trasmettere il proprio messaggio con precisione ed efficacia, e chi perde l'attenzione della propria audience?
- Un corso pratico alla scoperta dei segreti dei migliori comunicatori, grazie all'aiuto di chi ha fatto della comunicazione la propria professione. In un gruppo ristretto, i partecipanti saranno affiancati ed aiutati a rendere la loro comunicazione, sia in pubblico che nella gestione di una riunione, veramente efficace.

ATTRAVERSO QUESTO CORSO IMPARERAI:



- Comprendere ed utilizzare le proprie risorse per gestire il pubblico ed i propri collaboratori;
- Utilizzare il linguaggio per mantenere interesse ed attenzione;
- Le regole della comunicazione non verbale, paraverbale e come sfruttare il potere della propria voce;
- Iniziare, sviluppare e concludere una presentazione in pubblico;
- Rispondere alle obiezioni;
- Gestire una riunione;
- Diffondere energia e carisma.

PROGRAMMA

INCONTRO 1[^] giornata:



“RICONOSCERE E GESTIRE LE PROPRIE RISORSE”

- Il tuo stato interiore
- Convinzioni limitanti
- La mente inconscia
- Convinzioni potenzianti
- Stati per insegnare
- Rapport
- Essere se stessi

PROGRAMMA

INCONTRO 2^a giornata:



“IL LINGUAGGIO PER COMUNICARE IN PUBBLICO”

- I cinque sensi ed il tuo linguaggio
- Il non verbale: come muoversi in pubblico
- Usare lo spazio
- La voce
- Calibrare e ricalcare il pubblico
- Rispondere alle obiezioni ed interruzioni
- Utilizzo efficace degli strumenti d'aula

PROGRAMMA

INCONTRO 3[^] giornata:



“INIZIARE, SVILUPPARE E CONCLUDERE UN INCONTRO”

- La tua presentazione
- Il decollo, il volo, l’atterraggio
- Stati per il pubblico
- La riunione
- Unire tutto
- Caricarsi e diffondere carisma ed energia

METODOLOGIA:



Verranno utilizzati più strumenti integrati tra di loro in relazione alle esigenze e ai feedback dei partecipanti.

L'iter formativo alternerà momenti di teoria e di pratica, integrando la realtà d'aula a quella lavorativa vissuta dai partecipanti.

Le principali tecniche utilizzate: Lezioni Frontali, Simulazioni in aula e Role Play, Briefing e Debriefing, Video-riprese, Teamworking.

CALENDARIO:



Durata: 3 giornate

Venerdì dalle ore 13,00 alle 19,00

Sabato dalle 9,00 alle 19,00

Domenica dalle 9,00 alle 17,00

N.B. Numero partecipanti:

minimo 6 persone

max 10 persone

Are di forza e potenzialità inesprese:



**“Comunicare con efficacia
per curare meglio”**

12 - 13 - 14 novembre 2010

25 Crediti ECM

OBIETTIVI:



- Costruire, attraverso una comunicazione consapevole, un rapporto di fiducia e collaborazione con il paziente;
- Conoscere le diverse modalità della relazione;
- Consolidare e fidelizzare i rapporti con i pazienti;
- Aumentare e migliorare la compliance;
- Costruire l'alleanza terapeutica tra odontoiatra, staff e paziente;
- Pazienti difficili ed odontoiatri in difficoltà: "istruzioni per l'uso";
- Lo staff di studio: conoscere e riconoscere il team come elemento strategico dello studio odontoiatrico.

PROGRAMMA

INCONTRO 1[^] giornata:



- L'insoddisfazione del paziente;
- Quanto tempo dedichiamo al paziente;
- Identificare i ruoli e gli obiettivi del personale di studio;
- Il miglioramento della compliance;
- Capire come il paziente processa le informazioni;
- Comportamenti ricorrenti del paziente nelle varie modalità;
- La Comunicazione verbale, paraverbale e non verbale.

PROGRAMMA

INCONTRO 2^a giornata:



- La costruzione di un ponte di comunicazione tra l'odontoiatra, lo staff ed il paziente;
- La legge della varietà indispensabile;
- Assimilarsi alla realtà del paziente;
- Gestione dello stato d'animo del paziente;
- Gestire le convinzioni limitanti del paziente;
- Le tre tipologie di ascolto e la comprensione;
- Il linguaggio del paziente: cancellazioni, generalizzazioni e distorsioni.

PROGRAMMA

INCONTRO 3[^] giornata:



- La raccolta informazioni;
- La semantica e le sue malformazioni;
- La gestione delle obiezioni del paziente;
- Principi di leadership personale;
- I talenti dei nostri collaboratori;
- Creare un gruppo di successo attraverso lo sviluppo della cooperazione e della collaborazione.

METODOLOGIA:



Verranno utilizzati più strumenti integrati tra di loro in relazione alle esigenze e ai feedback dei partecipanti.

L'iter formativo alternerà momenti di teoria e di pratica, integrando la realtà d'aula a quella lavorativa vissuta dai partecipanti.

Le principali tecniche utilizzate: Lezioni Frontali, Simulazioni in aula e Role Play, Briefing e Debriefing, Esercitazioni a coppie, Analisi di Filmati.

CALENDARIO:



Durata: 3 giornate

Venerdì dalle ore 10,00 alle 18,00
(per odontoiatra e staff di studio)

Sabato dalle 10,00 alle 18,00
(per odontoiatra e staff di studio)

Domenica dalle 10,00 alle 17,00
(per odontoiatra)

Aree di forza e potenzialità inespresse:



**“Gestisci ed accresci le
tue potenzialità personali
di relazione”**

17 giugno 2010

OBIETTIVI:



- Accrescere le competenze e le conoscenze personali, per gestire più efficacemente se stessi in relazione al nostro cliente;
- Fondamenti base di Programmazione Neuro Linguistica ed elementi di Psicologia applicata;
- Conoscere meglio se stessi per creare relazioni con gli altri più efficaci, sia in ambito professionale che personale;
- La varietà degli esseri umani: ogni individuo necessita di una comunicazione e relazione unica;
- La relazione come strumento di business.

PROGRAMMA

INCONTRO:

- La Percezione negli esseri umani;
- Conscio ed Inconscio;
- La difficoltà al cambiamento;
- Lo studio della Motivazione;
- I Conflitti Interiori, le Convinzioni e i Valori/Bisogni;
- Fattore tempo ed empatia;
- La Memoria autobiografica, narrativa e le relazioni tra emozioni e memoria;
- I segnali d'Accesso dell'essere umano;
- I tre canali della Comunicazione;
- La Comunicazione efficace ed i suoi requisiti;
- L'Ascolto e le tecniche dell'ascolto attivo;
- Relazione & Business.



METODOLOGIA:



Verranno utilizzati più strumenti integrati tra di loro in relazione alle esigenze e ai feedback dei partecipanti.

L'iter formativo alternerà momenti di teoria e di pratica, integrando la realtà d'aula a quella lavorativa vissuta dai partecipanti.

Le principali tecniche utilizzate: Lezioni Frontali, Simulazioni in aula e Role Play, Briefing e Debriefing, Esercitazioni a coppie, Analisi di Filmati.

CALENDARIO:



- Durata: **1 giornata**

dalle ore 9,00 alle 18,00

Are di forza e potenzialità inesprese:



**“Il Linguaggio come
metodo di coinvolgimento
professionale e personale”
(livello basic)**

18 giugno 2010

OBIETTIVI:



- Quanto vengono influenzate le persone dal modo in cui noi utilizziamo e scegliamo le parole?
- Cosa fare e come fare per potenziare questo aspetto fondamentale della comunicazione?
- Conosciamo e comprendiamo veramente le persone con cui interagiamo?
- Questo corso darà risposte concrete a queste ed altre domande, trasferendo strumenti operativi da utilizzare ogni giorno.

PROGRAMMA INCONTRO:



- Comunicazione e relazione;
- Il Linguaggio superficiale ed il linguaggio profondo;
- La Raccolta Informazioni;
- Le Barriere alla comunicazione efficace;
- L'importanza dei connettivi;
- Rispondere ai feedback;
- Come riconoscere un paziente verso/via da, ed un paziente interno/esterno;
- La creazione di un ponte di comunicazione: l'efficacia della calibrazione, del ricalco verbale/non verbale e della guida;
- Filtri mentali e linguistici: le generalizzazioni, le cancellazioni e le distorsioni (1° livello).

METODOLOGIA:



Verranno utilizzati più strumenti integrati tra di loro in relazione alle esigenze e ai feedback dei partecipanti.

L'iter formativo alternerà momenti di teoria e di pratica, integrando la realtà d'aula a quella lavorativa vissuta dai partecipanti.

Le principali tecniche utilizzate: Lezioni Frontali, Simulazioni in aula e Role-Play, Briefing e Debriefing, Esercitazioni a coppie, Analisi di Filmati.

CALENDARIO:



- Durata: **1 giornata**

dalle ore 9,00 alle 18,00

Aree di forza e potenzialità inespresse:



**“Il Linguaggio come leva di
persuasione e negoziazione”
(livello advanced)**

19 giugno 2010

OBIETTIVI:



- Si può apprendere ad usare il linguaggio in modo da raggiungere obiettivi specifici di carattere mentale, di negoziazione, di motivazione, di persuasione e così via?
- Si possono acquisire conoscenze specifiche ed innovative, con l'obiettivo di creare punti di contatto con il nostro interlocutore?
- Attraverso questo corso verranno trasferiti evoluti strumenti operativi, da utilizzare ogni giorno.

PROGRAMMA INCONTRO:



- I livelli logici ed il meta-modello: cancellazioni, generalizzazioni e distorsioni (2° li vello);
- Il modello si veste per il business: "Le tre cornici fondamentali e le sei procedure a sostegno delle strutture linguistiche";
- Termini ed espressioni a doppia valenza;
- La magia delle metafore ed il loro utilizzo;
- Aprire nuove possibilità con il linguaggio;
- Le obiezioni del paziente ed il loro superamento;
- La preparazione della negoziazione: dalla teoria alla pratica;
- Errori di percezione e di valutazione;
- Negoziazione a breve e a lungo termine.

METODOLOGIA:



Verranno utilizzati più strumenti integrati tra di loro in relazione alle esigenze e ai feedback dei partecipanti.

L'iter formativo alternerà momenti di teoria e di pratica, integrando la realtà d'aula a quella lavorativa vissuta dai partecipanti.

Le principali tecniche utilizzate: Lezioni Frontali, Simulazioni in aula e Role-Play, Briefing e Debriefing, Esercitazioni a coppie, Analisi di Filmati.

CALENDARIO:



- Durata: **1 giornata**

dalle ore 9,00 alle 18,00

Aree di forza e potenzialità inespresse:



“Ottimizza il tempo, per raggiungere i tuoi obiettivi importanti in campo professionale e personale”

3 luglio 2010

OBIETTIVI:



- Puoi fermarti un attimo e rispondere alle seguenti domande?
- 1^ Qual è, fra le cose che potrei fare (e che ora non faccio), quella che, se fatta con regolarità, determinerebbe un enorme cambiamento positivo nella mia attività professionale?
- 2^ Qual è la cosa che nella mia vita personale permetterebbe di ottenere risultati analoghi?
- Acquisirai il modo migliore per prendere decisioni, operare scelte e agire in accordo con esse;
- Svilupperai la capacità di agire anziché essere agiti, accrescendo le tue abilità in ambito professionale e personale.

PROGRAMMA INCONTRO:



- Definizione efficace dei propri obiettivi attraverso le regole di base;
- Facciamo il punto: dove sei adesso e dove vuoi andare?
- “I ladri del tempo”;
- Le quattro matrici del tempo;
- Individuare e Riconoscere le priorità;
- La prevenzione dell’ansia e dello stress;
- Sei proattivo o reattivo: prendere l’iniziativa;
- La gestione del tempo in funzione dei tuoi obiettivi a breve, medio e lungo termine;
- Lo strumento della delega;
- Il problema ed il circuito decisionale;
- Elementi di efficienza personale: il meglio di te.

METODOLOGIA:



Verranno utilizzati più strumenti integrati tra di loro in relazione alle esigenze e ai feedback dei partecipanti.

L'iter formativo alternerà momenti di teoria e di pratica, integrando la realtà d'aula a quella lavorativa vissuta dai partecipanti.

Le principali tecniche utilizzate: Lezioni Frontali, Simulazioni in aula e Role-Play, Briefing e Debriefing, Esercitazioni a coppie, Analisi di Filmati.

CALENDARIO:



- Durata: **1 giornata**

dalle ore 9,00 alle 18,00

Aree di forza e potenzialità inespresse:



**“Gestisci i cambiamenti
importanti della tua vita
professionale e personale”**

9 luglio 2010

OBIETTIVI:



- Supponiamo che in un bosco vi imbattiate in un uomo intento febbrilmente a segare un albero.
“Cosa sta facendo?” chiedete. “Non vede?” è la risposta secca. “Sto segando un albero”.
“Ma lei sembra sfinito!” esclamate. “Da quanto sta segando?”.
“Più di cinque ore”, è la risposta, “e non ne posso più! E’ un lavoro massacrante”.
“Beh, perché non si ferma per qualche istante per affilare la lama della sega?” suggerite. “Sono sicuro che farebbe molto più in fretta”.
“Non ho tempo di affilare la lama”, risponde l’uomo in tono irritato. “Sono troppo impegnato a segare!”
- Il Corso consiste nel prenderti il tempo per affilare la lama: la base per ogni cambiamento e ciò che lo rende possibile è la consapevolezza, il tempo e la metodologia.

PROGRAMMA INCONTRO:



- Convinzioni: identificazione e cambiamento;
- Formula di cambiamento;
- Riconoscere le interferenze e lavorare con esse;
- Tipi di convinzioni: sulla causa, sul significato, sull'identità;
- I nostri livelli di pensiero;
- La costituzione personale: mission, ruolo e valori;
- Le basi della motivazione;
- Le quattro dimensioni del rinnovamento;
- Equilibrio e sinergia;
- Attività operative e programmazione.

METODOLOGIA:



Verranno utilizzati più strumenti integrati tra di loro in relazione alle esigenze e ai feedback dei partecipanti.

L'iter formativo alternerà momenti di teoria e di pratica, integrando la realtà d'aula a quella lavorativa vissuta dai partecipanti.

Le principali tecniche utilizzate: Lezioni Frontali, Simulazioni in aula e Role-Play, Briefing e Debriefing, Esercitazioni a coppie, Analisi di Filmati.

CALENDARIO:



- Durata: **1 giornata**

dalle ore 9,00 alle 18,00

**Are di forza e
potenzialità inesprese:**



**“Assistente di studio:
fonte di soddisfazione,
fidelizzazione e redditività
per lo studio odontoiatrico”**

OBIETTIVI:



- Un percorso strategico per trasformare l'assistente in un vantaggio competitivo per lo studio odontoiatrico, attraverso l'ottimizzazione delle sue risorse personali e l'acquisizione di nuove consapevolezze e metodiche;
- Fornire strumenti operativi all'assistente per aiutare l'odontoiatra a migliorare il clima organizzativo e relazionale all'interno dello studio;
- Scoprire le dinamiche "faccia a faccia" attraverso le regole culturali d'interazione e comunicazione: un viaggio attraverso la relazione, il linguaggio, la conoscenza delle persone e i filtri culturali.
- Riconoscere e gestire le emergenze da parte dell'assistente.

PROGRAMMA INCONTRO:



- Assistente di studio: scelta professionale consapevole o casuale?
- Individuare le proprie caratterizzazioni: personali, intellettuali, comunicazionali, manageriali, operative, di mansione e di competenza: Individuare i punti di forza e di debolezza;
- Identificare i giusti mezzi comunicativi con il paziente, i colleghi e l'odontoiatra;
- Da centralino e/o responsabile dell'accoglienza del paziente a centro di fidelizzazione e profitto;
- Le modalità organizzative e l'integrazione con altre figure professionali dello studio;
- I flussi informativi: qualità e quantità della comunicazione interna;
- Il concetto di paziente: la legge della varietà.

METODOLOGIA:



Verranno utilizzati più strumenti integrati tra di loro in relazione alle esigenze e ai feedback dei partecipanti.

L'iter formativo alternerà momenti di teoria e di pratica, integrando la realtà d'aula a quella lavorativa vissuta dai partecipanti.

Le principali tecniche utilizzate: Lezioni Frontali, Simulazioni in aula e Role-Play, Briefing e Debriefing, Esercitazioni a coppie, Analisi di Filmati.

CALENDARIO:



- Durata: **1 giornata**

dalle ore 9,00 alle 18,00

**Aree di forza e
potenzialità inespresse:**



**“La gestione
dei collaboratori”**

2 luglio 2010

OBIETTIVI:



- Che tipo di leader sei?
- L'efficacia della squadra dei collaboratori deriva dal tipo di lavoro che effettui come leader;
- Abbandonare i comportamenti ed abitudini inefficaci per ottenere risultati utili e duraturi con i tuoi collaboratori;
- Conoscere le dinamiche del gruppo per avere una relazione più propositiva e costruttiva con il tuo staff;
- Il monitoraggio delle attività delegate e la valutazione dei risultati;
- Stimolare i collaboratori a dare il meglio di sé.

PROGRAMMA INCONTRO:



- La leadership e i nostri collaboratori;
- Le tipologie di leadership;
- Le tipologie di leader;
- Definizione di gruppo;
- Fare squadra: come lavoriamo assieme?;
- Scambio efficace di informazioni;
- Sviluppare e creare idee all'interno del team;
- Riconoscere i talenti dei nostri collaboratori;
- Le resistenze dei collaboratori ad assumersi maggiori responsabilità;
- Le fasi di guida e di sostegno dei collaboratori;
- I processi decisionali: tempo e modalità.

METODOLOGIA:



Verranno utilizzati più strumenti integrati tra di loro in relazione alle esigenze e ai feedback dei partecipanti.

L'iter formativo alternerà momenti di teoria e di pratica, integrando la realtà d'aula a quella lavorativa vissuta dai partecipanti.

Le principali tecniche utilizzate: Lezioni Frontali, Simulazioni in aula e Role-Play, Briefing e Debriefing, Esercitazioni a coppie, Analisi di Filmati.

CALENDARIO:



- Durata: **1 giornata**

dalle ore 9,00 alle 18,00

Sono interessato/a ai seguenti corsi: (barra

le caselle di tuo interesse e spedisce via fax al n.0521-273866 o via mail a: roberta.villani@emmeciquattro.com per ricevere la tua scheda d'iscrizione)

- **1. Parlare in pubblico con sicurezza ed efficacia: dallo staff di studio alla conferenza.**
- **2. Comunicare con efficacia, per curare meglio.**
- **3. Gestisci ed accresci le tue potenzialità di relazione.**
- **4. Il linguaggio come metodo di coinvolgimento professionale e personale (livello basic).**
- **5. Il linguaggio come leva di persuasione e negoziazione (livello advanced).**
- **6. Ottimizza il tuo tempo, per raggiungere i tuoi obiettivi importanti in campo professionale e personale.**
- **7. Gestisci i cambiamenti importanti della tua vita professionale e personale.**
- **8. Assistente di studio: fonte di soddisfazione, fidelizzazione e redditività dello studio odontoiatrico.**
- **9. La gestione dei collaboratori.**