



TOSHIRO SAVOIA

MASTERCLASS | 17 OTTOBRE 2026 | ROMA

La gestione strategica dell'agenda

"Da strumento di Organizzazione a strumento di Produzione"

Quanti studi odontoiatrici si trovano con l'agenda piena ma faticano a tradurre questo in incassi reali? Quanti altri lottano ogni giorno con richiami disorganizzati, pazienti che non tornano e urgenze che mandano in tilt la giornata?

L'agenda non è solo uno strumento operativo: è il cuore pulsante dello studio.

È l'ecosistema in cui si intrecciano il coordinamento del personale, la soddisfazione del paziente, la gestione finanziaria, l'equilibrio dei carichi di lavoro e la minimizzazione dei ritardi. Gestirla in modo strategico significa trasformarla da semplice registro degli appuntamenti a leva concreta per fatturato, flusso di cassa e qualità del servizio.

Questa masterclass è progettata per chi vuole smettere di subire la propria agenda e iniziare a governarla con metodo. Attraverso il Sistema Agenda™, un approccio strutturato in cinque aree strategiche interconnesse, i partecipanti acquisiranno strumenti pratici e immediatamente applicabili per ottimizzare ogni aspetto della gestione quotidiana.

Un Sistema™ in cui ogni opportunità viene sfruttata con consapevolezza e attenzione, in cui ogni scelta è guidata da dati e ogni processo è misurabile.

Chi sono: TOSHIRO SAVOIA

Nei 2016 ho fondato la mia società di consulenza, attraverso la quale offro corsi di formazione e consulenze in tutta Italia, focalizzandomi sulla Gestione Strategica dell'Agenda e della Prima Visita. Sono anche l'autore del manuale operativo "La Gestione Strategica della Prima Visita Odontoiatrica", disponibile su Amazon, che ha ricevuto recensioni entusiastiche per la sua praticità e utilità.



1

Area Finanziaria

Governare i numeri: costo orario, incasso minimo, forecast, fatturato e gestione scaduti.



Tutto parte da qui. Ogni ora che passa con un'agenda mal gestita è fatturato che non entrerà mai. Il punto di partenza di qualsiasi ottimizzazione è avere chiaro quanto vale il tempo dello studio e cosa deve produrre ogni giornata lavorativa. Ragioneremo sui tre principali indici aziendali – Fatturato, Flusso di cassa, Utile – e di come una corretta gestione dell'agenda agisce direttamente su ciascuno di essi.

Calendario di lavoro, obiettivi target fatturato, costo orario e incasso minimo

Prima ancora di organizzare l'agenda, è necessario sapere cosa deve produrre e quanto pesa ogni giornata di lavoro. Calcoliamo il costo orario reale dello studio – personale, affitto, ammortamenti, utenze, materiali – e lo confrontiamo con gli incassi effettivi per slot. Da qui deriviamo l'incasso minimo giornaliero e settimanale: la soglia sotto la quale lo studio non è in equilibrio. Questo dato diventa la bussola per valutare ogni scelta organizzativa: un appuntamento troppo breve, una disdetta non recuperata, un posto vuoto hanno tutti un costo preciso e quantificabile.

Metodi di pagamento e gestione dello scaduto

Un'agenda piena con molti crediti non incassati è un problema di liquidità, non di fatturato. Affrontiamo la gestione finanziaria legata all'agenda: come strutturare i piani di pagamento per allineare i flussi di cassa con il calendario dei trattamenti, come monitorare i crediti attivi e passivi, e come gestire le situazioni di insoluto senza compromettere la relazione con il paziente. Definiremo protocolli chiari per la segreteria che riducano i rischi e migliorino la prevedibilità degli incassi.

Previsioni d'incasso (forecast) e confronto con il reale

Il forecast è uno degli strumenti più potenti per la gestione consapevole dello studio, eppure è quasi sempre assente. Vedremo come costruire una previsione di incasso mensile e settimanale partendo dai dati di agenda: appuntamenti confermati, preventivi approvati, richiami previsti. Il forecast permette di:

- Identificare in anticipo i periodi critici e attivare per tempo le azioni di recupero.
- Confrontare a fine mese quanto previsto con quanto effettivamente incassato.
- Affinare progressivamente la capacità previsionale dello studio nel tempo.

Gestione dello scaduto attivo e passivo

Se non c'è controllo, è parziale o sporadico, il tuo studio, silenziosamente e senza che tu te ne accorga, sta producendo ma non incassa. In questo modulo vedremo come gestire al meglio questo dato per evitare di ritrovarsi con decine di migliaia di euro da recuperare di lavoro già erogato mettendo ordine a quelle che già fai.

Il cambio di paradigma: dall'agenda come strumento di produzione all'agenda come strumento di programmazione finanziaria consapevole.



Obiettivo del pilastro:

Uscire dalla modalità 'a sensazione' e costruire una base finanziaria solida su cui fondare ogni decisione di agenda. Ogni partecipante uscirà con il proprio costo orario calcolato, l'incasso minimo definito e uno schema di forecast pronto all'uso.

2

Tempistiche

Ottimizzare il tempo: slot, blocchi, gestione urgenze e minimizzazione dei ritardi.



Il tempo è la risorsa più scarsa e non rinnovabile dello studio. Avere l'agenda piena non significa necessariamente produrre al massimo delle proprie potenzialità: esistono sprechi nascosti, slot mal calibrati, turni sbilanciati tra operatori, assenza di blocchi dedicati a tipologie specifiche di lavoro. Questo pilastro fornisce gli strumenti per strutturare il tempo in modo intelligente, proteggendolo dagli imprevisti e massimizzando la produttività di ogni ora lavorativa.

Gestione a blocchi e ottimizzazione degli slot

La gestione a blocchi raggruppa tipologie simili di prestazioni in fasce orarie dedicate, riducendo le interruzioni, ottimizzando i tempi di preparazione e migliorando la concentrazione degli operatori. Impareremo a progettare una struttura di agenda settimanale per tipologia di prestazione – conservativa, chirurgia, igiene, protesi, emergenze – e a calibrare la durata degli slot sulla base dei tempi reali rilevati, non di stime soggettive.

Disdette, urgenze, ritardi: protocolli e recupero posti

Disdette e urgenze sono inevitabili, ma il modo in cui vengono gestite fa la differenza tra uno studio che perde fatturato e uno che lo recupera. Definiremo protocolli specifici per ogni scenario:

- Lista d'attesa attiva per le disdette dell'ultimo minuto, con criteri di priorità chiari.
- Finestra dedicata alle urgenze quotidiane, dimensionata sulla storia reale dello studio.
- Procedure di conferma appuntamento che riducono drasticamente il tasso di no-show.
- Protocolli di recupero post-disdetta con tempistiche e responsabilità definite.

Revisione periodica della struttura oraria

L'agenda ottimale non si costruisce una volta sola: va revisionata con cadenza regolare. Definiamo la routine di revisione settimanale e mensile – quali dati guardare, con quale frequenza, chi coinvolgere – e come integrare questa pratica nella cultura operativa del team.



Obiettivo del pilastro:

Costruire una struttura oraria che rifletta la realtà operativa dello studio, protegga il tempo produttivo, riduca i ritardi e garantisca la capacità di assorbire gli imprevisti senza compromettere la qualità del servizio.

3

Anagrafica

Conoscere il paziente: dati, storia clinica, segmentazione e valore potenziale.



Ogni azione strategica sull'agenda parte da un presupposto fondamentale: conoscere chi sono i pazienti dello studio. Non solo il nome e il numero di telefono, ma la storia clinica, la frequenza di accesso, il valore economico generato, le prestazioni in sospeso, i preventivi aperti. L'anagrafica è la base dati su cui si costruisce qualsiasi strategia di gestione, comunicazione e fidelizzazione.

Dati essenziali e qualità del dato

La maggior parte dei software gestionali raccoglie molti dati, ma pochi studi ne sfruttano il potenziale. In questa sezione analizziamo quali informazioni è indispensabile avere sempre aggiornate – recapiti verificati, canale di comunicazione preferito, data dell'ultima visita, prestazioni eseguite, preventivi in corso – e come strutturare una routine di verifica e pulizia del dato per evitare che l'anagrafica diventi un archivio di numeri obsoleti e inutilizzabili.

Segmentazione del paziente per valore e comportamento

Non tutti i pazienti richiedono lo stesso tipo di attenzione, né generano lo stesso valore per lo studio. Impareremo a classificare il database in fasce significative: pazienti attivi (in trattamento o in follow-up regolare), pazienti dormienti (assenti da 12–24 mesi con valore potenziale ancora elevato) e pazienti persi (su cui l'investimento di riattivazione non è più conveniente).

- Pazienti attivi: priorità al completamento dei piani di trattamento e al richiamo periodico.
- Pazienti dormienti: campagne di riattivazione personalizzate con messaggi e timing calibrati.
- Pazienti persi: analisi delle cause di abbandono per prevenire lo stesso fenomeno.

Valore potenziale e preventivi aperti

Ogni preventivo accettato ma non ancora completato rappresenta fatturato già acquisito che aspetta di essere programmato. Ogni paziente con necessità cliniche rilevate ma non ancora presentate è un'opportunità di cura. In questa sezione vediamo come mappare il valore potenziale del database esistente e come utilizzare questa informazione per pianificare l'agenda in modo proattivo, riducendo i periodi di bassa occupazione e massimizzando la produttività dello studio.



Obiettivo del pilastro:

Avere un database pulito, segmentato e utilizzabile come strumento operativo quotidiano, non solo come archivio. Ogni membro del team deve poter accedere rapidamente alle informazioni necessarie per prendere decisioni corrette su ogni singolo paziente.



Acquisire un nuovo paziente costa molto più che mantenere uno già esistente. Eppure la comunicazione verso il paziente – i richiami, i follow-up post-trattamento, i messaggi di conferma, le campagne di riattivazione – è spesso gestita in modo informale, affidata alla buona volontà della segreteria piuttosto che a un protocollo strutturato. Questo pilastro è dedicato a costruire un sistema di comunicazione coerente, misurabile e scalabile.

Richiami igiene e controlli con flussi misurabili

Il richiamo igiene è la prestazione con il più alto tasso di ritorno economico dello studio, eppure viene spesso gestita in modo non sistematico. Costruiamo un flusso di richiami strutturato: frequenza ottimale per tipologia di paziente, calendario con anticipo programmato, scelta del canale di comunicazione – SMS, WhatsApp, telefono, email – in base al profilo del paziente.

Introduciamo i KPI di misurazione specifici per questa attività:

- Tasso di risposta al richiamo per canale e fascia oraria.
- Tasso di conversione in appuntamento confermato.
- Tempo medio tra richiamo e visita effettuata.

Riattivazione dei pazienti dormienti

I pazienti dormienti rappresentano spesso la più grande opportunità di fatturato nascosta di uno studio. La difficoltà non è solo contattarli, ma farlo nel modo e nel momento giusto. Sviluppiamo sequenze di messaggi per la riattivazione, con testi, toni e timing calibrati sul tempo di assenza e sulla storia clinica del paziente.

Affrontiamo anche la gestione delle obiezioni più comuni – costo, paura, mancanza di tempo – e come il personale di segreteria può gestirle con sicurezza e naturalezza, trasformando un'obiezione in un'opportunità di cura.

Follow-up post-trattamento e comunicazione proattiva

La comunicazione non finisce quando il paziente lascia lo studio. Un messaggio di follow-up dopo un intervento, un promemoria per il controllo a distanza, un aggiornamento sullo stato del trattamento in corso: ogni punto di contatto aumenta la percezione di cura e riduce il tasso di abbandono. Definiremo una mappa dei *touchpoint* comunicativi per ciascuna tipologia di trattamento, con template e responsabilità assegnate.

Comunicazione verso l'esterno e interna

Oltre ai richiami per igiene e controlli, riattivazione dormienti, pazienti in sospenso e follow up di varia natura l'agenda funziona come deve se c'è una comunicazione interna organizzata e strutturata.

In questo modulo andremo ad analizzare le *best practice* per gestire correttamente la comunicazione in segreteria, tra segreteria e clinica o con il laboratorio odontotecnico, perché ogni errore costa caro allo studio.

Doppie lavorazioni, disdette non gestite, appuntamenti persi, richiami che non vengono eseguiti, manufatti protesici non consegnati secondo accordi con il paziente che si presenta in studio e non era stato avvisato, sono solo alcune delle problematiche di una comunicazione interna disfunzionale che costano carissimo al titolare di studio ma che fanno meno rumore di un preventivo non accettato.

Creano sia problemi economico finanziari che, ancora peggio, di fiducia e reputazione. Quelle che ogni professionista si è creato nel tempo e con tanto sacrificio.

Per ovviare a tutto questo vedremo sei sistemi semplici ma molto efficaci per gestire la tua comunicazione interna.



Obiettivo del pilastro:

Costruire un sistema di comunicazione paziente che funzioni in modo automatico e misurabile, riducendo il carico operativo sulla segreteria e aumentando i tassi di ritorno, conferma e fidelizzazione nel tempo.



Ogni attività può e dovrebbe essere misurata, avere degli obiettivi e portare a dei risultati verificabili. Il controllo di gestione non è un'attività riservata al commercialista o alle grandi organizzazioni: è uno strumento quotidiano per titolari e coordinatori che vogliono passare da una gestione reattiva a una gestione attiva e consapevole in cui è possibile prevedere cosa avverrà in futuro con un'approssimazione molto realistica.

Indicatori di prestazione essenziali (KPI)

Non tutti i dati sono ugualmente utili. Identifichiamo gli indicatori fondamentali per la gestione dell'agenda odontoiatrica e impariamo a leggerli in modo rapido per prendere decisioni operative, non solo per rendicontare:

Obiettivi, revisione periodica e coordinamento del team

La maggior parte degli studi lavora senza obiettivi numerici chiari: si apre la mattina, si riempie l'agenda e si spera che i conti tornino. In questo pilastro esploriamo la differenza concreta tra uno studio con obiettivi definiti – fatturato target, incasso minimo giornaliero, tasso di riempimento – e uno che lascia fare all'agenda.

Definiamo la routine di revisione settimanale e mensile: quali dati guardare, con quale frequenza, chi coinvolgere nel team. Affrontiamo anche il tema del coordinamento interno: come allineare medici, igienisti e segreteria su priorità e obiettivi, e come costruire una cultura in cui i dati sono percepiti come strumenti condivisi, non come controllo.

Dal dato alla decisione: lettura pratica dei numeri

Raccogliere dati è inutile se non si traduce in azioni concrete. In questa sezione pratichiamo la lettura operativa dei KPI: come interpretare un tasso di disdetta elevato, cosa fare quando l'incasso settimanale è sotto la soglia minima, come leggere uno scarto negativo tra forecast e reale. L'obiettivo è sviluppare la capacità di diagnosticare rapidamente i problemi e attivare le leve giuste per correggerli.



Obiettivo del pilastro:

Costruire un cruscotto minimo ma efficace di KPI, stabilire una routine di lettura periodica e allenare il team a prendere decisioni basate sui dati. Ogni partecipante uscirà con i propri obiettivi numerici definiti e un piano di revisione mensile pronto all'uso.

A CHI È RIVOLTA QUESTA MASTERCLASS



Titolari e soci dello studio

Vogliono avere il controllo reale dei numeri, degli obiettivi e delle performance del proprio studio, senza affidarsi solo al commercialista o alla sensazione di fine giornata.



Segretarie e ASO con ruolo gestionale

Gestiscono l'agenda quotidianamente e vogliono dotarsi di protocolli chiari, strumenti pratici e un metodo strutturato per ridurre il caos operativo e aumentare la propria efficacia.



Coordinatori e office manager

Coordinano il team e vogliono standardizzare i processi, costruire report significativi e portare dati concreti ai meeting interni.



Studi in crescita o in ristrutturazione

Stanno aggiungendo operatori, ampliando gli spazi o introducendo nuovi servizi, e hanno bisogno di riorganizzare l'agenda in modo scalabile e sostenibile.



COSA PORTARE IN AULA:

- ✓ Dati di fatturato degli ultimi 3 anni
- ✓ Software gestionale aperto o export dei dati principali
- ✓ Protocolli già in uso per richiami e disdette, anche informali
- ✓ Le principali criticità che vuoi risolvere: più sei specifico, più valore porti a casa

PROGRAMMA DELLA GIORNATA IN BREVE

1. Finanza dell'Agenda

- Costo orario e incasso minimo
- KPI finanziari chiave
- Piani di pagamento e scaduti
- Forecast e confronto con il reale

2. Tempo e Pianificazione

- Gestione a blocchi per tipologia
- Bilanciamento carichi multi-operatore
- Protocolli: disdette, urgenze, no-show
- Revisione periodica struttura oraria

3. Fidelizzazione e Richiami

- Segmentazione: attivi, dormienti, persi
- Richiami igiene con flussi misurabili
- Riattivazione dormienti – messaggi e timing
- Follow-up, KPI e controllo di gestione



*Ho sviluppato il **Sistema Agenda™** lavorando fianco a fianco con studi odontoiatrici per anni. Ho visto studi con agende pienissime e conti correnti in difficoltà. Ho visto segreterie esauste che correvano tutto il giorno senza un protocollo a cui appoggiarsi. Ho visto medici bravissimi clinicamente perdere pazienti per problemi di organizzazione che nessuno aveva mai affrontato con metodo.*

Questa giornata non è un corso teorico. È una sessione di lavoro in cui si mettono le mani sui propri numeri, si identificano le priorità e si costruisce un piano concreto. L'obiettivo è uscire con qualcosa da applicare il giorno dopo, non un manuale da riporre in uno scaffale.

Ci vediamo a Roma.

Toshiro Savoia



Info e Contatti

Come partecipare?

Scrivimi su WhatsApp o per email con oggetto **"SISTEMA AGENDA"** per ricevere dettagli, fissare una chiamata e capire insieme se questa esperienza formativa è quella giusta per te e il tuo studio.

WhatsApp: 329 606 1991

Email: toshiro@toshirosavoia.it

Logistica

Quando: sabato 17 OTTOBRE 2026 **Orario:** 9.00 - 18.00

Dove: Dental Trey, Via Tiburtina 1234, 00131 Roma

