

MASTERCLASS

25-26 SETTEMBRE 2026 | MILANO

Sistema Prima Visita

Perché oggi uno studio non ha bisogno di più protocolli, ma di un Sistema Prima Visita che funzioni davvero

Chi sono: TOSHIRO SAVOIA

Nel 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.



Perché un sistema batte i protocolli

Molti studi oggi non hanno un problema di buona volontà. Hanno un problema di struttura. Hanno script, frasi, indicazioni e procedure sparse, ma non hanno ancora un sistema capace di far lavorare insieme telefonata, accoglienza, intervista, clinica, piano di cura, accordi economici, follow-up e controllo di gestione.

Cosa succede quando hai protocolli ma non un sistema

Le persone fanno del loro meglio, ma il risultato resta troppo dipendente da chi ha davanti il paziente, da quanto è esperta, dalla giornata e dal caso che entra. In pratica, succede questo:

- la prima visita parte, ma non costruisce abbastanza fiducia;
- il piano di cura viene spiegato, ma non preparato;
- le obiezioni arrivano e vengono subite;
- il follow-up esiste, ma non è davvero integrato in un flusso.

Cosa fa un sistema che un protocollo non può fare

Un sistema mette in sequenza i passaggi, chiarisce i ruoli, definisce gli obiettivi di ogni fase e rende il risultato più replicabile. In altre parole: riduce la variabilità e aumenta controllo, qualità e prevedibilità. Durante la Masterclass lavoreremo proprio su questi pilastri:

- la sequenza corretta del percorso paziente;
- i ruoli e le responsabilità tra area medica e area extra clinica;
- gli indicatori e i momenti di verifica per capire se la prima visita sta funzionando davvero.

Telefonata e accoglienza: il primo pezzo del sistema

Il percorso non inizia quando il paziente si siede davanti al medico. Inizia molto prima. E quello che accade tra telefonata, ingresso e accoglienza condiziona già percezione, fiducia e predisposizione. In questo blocco lavoreremo su:

- gli obiettivi della chiamata di prima visita;
- la sequenza della gestione telefonica;
- le parole da utilizzare e le parole da evitare;
- l'accoglienza in struttura e la presentazione efficace dello studio;
- la linea del tempo del percorso paziente in prima visita.

Intervista, analisi dei bisogni e qualificazione

Se non sai cosa vuole davvero la persona, perché è arrivata oggi, quanto è consapevole, cosa teme e quale valore attribuisce alla soluzione, stai lavorando con informazioni parziali. E con informazioni parziali la prima visita perde forza.

Brief al medico e visita clinica: quando lo studio parla la stessa lingua

Il passaggio tra segreteria e clinica è uno dei punti più delicati della prima visita. Se qui manca coordinamento, il paziente percepisce fratture, incoerenza e perdita di continuità.

- fare un brief utile al medico;
- accogliere il paziente al riunito nel modo corretto;
- gestire il paziente informato e il paziente confuso;
- spiegare diagnosi e piano con un linguaggio comprensibile;
- verificare feedback e comprensione prima del passaggio successivo.

Presentazione del piano di cura e degli accordi economici

Il preventivo non è una lista da leggere. È una fase da costruire. E quando viene presentato senza una logica precisa, lo studio finisce troppo spesso a difendersi sul prezzo.

Qui lavoreremo sulla differenza tra spiegare prestazioni e guidare una decisione più consapevole, più chiara e più stabile. A parità di pazienti, un sistema ben costruito può cambiare radicalmente la qualità dei sì che ottieni. In questo blocco vedremo come:

- presentare il piano di cura nella giusta sequenza;
- valorizzare proposta, benefici e significato del percorso;
- introdurre gli accordi economici con più chiarezza;
- gestire obiezioni senza irrigidirti né sventarti;
- usare una negoziazione pulita e coerente;
- accompagnare la decisione finale;
- congedare il paziente lasciando continuità, non sospensione.

Preventivi in stand by e follow-up

I preventivi sospesi non sono solo occasioni non chiuse. Sono una parte del fatturato potenziale dello studio che spesso rimane ferma perché manca un flusso chiaro di recupero.

In questo blocco lavoreremo su:

- il flusso corretto di gestione dei preventivi in sospeso;
- i tempi e la calendarizzazione dei richiami;
- la preparazione e la conduzione della chiamata;
- il coordinamento tra area medica e segreteria.

Il Controllo di Gestione in Prima Visita

Un sistema vero non si limita a dire cosa fare. Ti mette anche nelle condizioni di capire se sta funzionando. Per questo lavoreremo anche su dati, indicatori, controlli e azioni correttive.

Analizzeremo insieme:

- gli strumenti di controllo;
- gli obiettivi;
- gli indicatori di prestazione - KPI;
- la calendarizzazione dei controlli;
- le azioni correttive.

COSA TI PORTI DAVVERO A CASA

Non un altro protocollo da leggere

Ma una struttura più chiara con cui gestire in modo più professionale, più efficace e più replicabile il percorso paziente in prima visita.

Una visione di insieme

Per capire come collegare telefonata, accoglienza, analisi dei bisogni, visita clinica, piano di cura, follow-up e controllo in un unico flusso. Venerdì e Sabato siamo insieme e il Lunedì successivo applichi quanto visto in aula.

Esercizi, confronto e applicazione

Per metabolizzare i concetti, calarli nella realtà del tuo studio e iniziare a capire come implementarli già dal rientro in struttura.

Modelli e materiali di supporto

Per avere una base operativa concreta su cui lavorare con il tuo team anche dopo l'aula.

Materiali inclusi:

Slide + modelli operativi (anamnesi, anagrafica, check-list).

Slide + dispense dedicate (Piccolo vocabolario, Parole rosse/verdi, Obiezioni).

1 copia del mio libro "La Gestione Strategica della Prima Visita Odontoiatrica" per ogni studio, da tenere a portata di mano come supporto operativo anche dopo la Masterclass.



Info e Contatti

Scrivimi su WhatsApp o per email con oggetto 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

Parlano di me: TESTIMONIANZE

Non prendere per buona solo la mia parola: scopri cosa dicono di me coloro che hanno già partecipato ai miei corsi.



Visita la sezione "Testimonianze" del mio sito al link:
<https://www.toshirosavoia.it>

Logistica

Quando: venerdì 25 e sabato 26 settembre 2026

Dove: presso la sede Henry Schein in Via Gran S. Bernardo, strada 7 – palazzo R/120089 Rozzano (MI).



INVESTIMENTO RICHIESTO

Quota agevolata valida per tutti gli iscritti entro il **31 Luglio 2026**:

Scrivimi su WhatsApp o per email con oggetto 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

100% deducibile

100% Soddisfatti o Rimborsati

POSTI LIMITATI: 15 STUDI, 30 PARTECIPANTI

(odontoiatra + responsabile prime visite)