

DENTAL PRACTICE EXCELLENCE

Vrijdag 23 & zaterdag 24 maart 2018
Seminar & Masterclass | Utrecht



Alex Nottingham

Van All-Star Dental Academy

Alex Nottingham is een gerenommeerde praktijkmanagement coach en consultant voor tandartsen in de Verenigde Staten. Zijn programma is in nauwe samenwerking met Dentiva specifiek aangepast voor de tandartspraktijk in Nederland. Hij geeft heldere inzichten en doordachte stappenplannen voor uw praktijk, gebaseerd op zijn werkzaamheden in het bedrijfsleven en honderden tandartspraktijken.

Meer informatie & aanmelden
www.dentalpracticeexcellence.nl



Inhoud Programma

Seminar 23 maart 2018

Team motivation and Performance of the dental practice

Hoe houd je het team gemotiveerd om de doelen van de praktijk te halen? Welke doelen zijn relevant voor het team en welke benchmarks horen daar bij? Hoe krijg je de juiste patiënten? Alex legt uit wat motiverende doelen zijn voor het team en hoe je dit kunt bijhouden.

Phone verbal skills | GREAT call process

Het eerste contact met de patiënt is vaak via de telefoon. Hoe wordt een nieuwe patiënt verwelkomt? Hoe makkelijk kan een patiënt de afspraak wijzigen of afzeggen? En nog belangrijker, hoe komt het gesprek op de patiënt over?

Tijdens dit blok krijg je doeltreffende handvatten waarmee je de receptie op weg kunt helpen.

Case acceptance mindtricks

De patiënt heeft een vastgestelde diagnose en wil graag gezond zijn. Ook al is het resultaat van het voorstel dat wat hij wil, toch laat de patiënt zich niet behandelen. Hoe kunnen we de patiënt beter helpen om zijn of haar eigen wensen te bereiken?

In dit laatste deel van het seminar neemt Alex je mee in de wijze waarop je de patiënt zich ervan bewust kunt maken om 'ja' te zeggen tegen een behandelplan.

Scheduling: Time management | Reducing broken appointments and cancellations

Niets is zo vervelend als gaten in de dag of een overspannen agenda. Hoe zorg je ervoor dat je tijd hebt voor die dingen die belangrijk zijn en leuk? Hoe manage je tijdsvreter en no-shows? En hoe kan de receptie, de medewerker en de assistent bijdragen aan een prachtige dag in de praktijk? Met al deze vraagstukken gaat Alex in het eerste deel van het seminar aan de slag!

Patient experience | Hospitality | Customer Service

Trouwe patiënten zeggen minder af en gaan eerder mee in behandelvoorstellen. Met gastvrijheid creëer je die trouwe patiënt. Hoe gastvrij is de tandarts? Hoe welkom voelt de patiënt zich in de praktijk?

Alex laat je zien met welke makkelijke maatregelen je dat gevoel snel kunt verbeteren.

Masterclass 24 maart 2018

First aid by setbacks!

Elke praktijk kent tegenslagen: op financieel gebied, of binnen het team en het personeel. Wat kun je doen als Murphy's law toeslaat? Hoe houd je focus en hoe krijg je de praktijk door een lastige periode heen?

Geef ons aan waar je tegenaan loopt, zodat we ons, samen met Alex, kunnen voorbereiden op juiste voorbeelden!

Timemanagement

Hoe ga je efficiënt om met jouw eigen tijd en zorg je ervoor dat je de belangrijkste taken altijd op tijd af hebt en je inbox niet overloopt? Waar zitten jouw ontwikkelpunten?

We sluiten deze dagen af door goed naar jezelf te kijken. Hoe houd je jouw ideale praktijk ook leefbaar in privé?

Leadership and team motivation

Hoe houd je krachtig de leiding over jouw tandartspraktijk? Welke cultuur kun je hiervoor creëren? En hoe zorg je dat je team gemotiveerd en getraind blijft met effectieve overleggen en feedback?

Tijdens dit blok is er voldoende ruimte om jouw eigen problematiek of vraagstukken aan de orde te zien komen. Geef het vooraf bij ons aan, zodat Alex de juiste praktijkvoorbeelden kan voorbereiden. Deze voorbeelden worden anoniem gemaakt, tenzij je toestemming geeft om zelf, tijdens de Masterclass, een toelichting op de situatie te geven.

Efficient marketing

Wat zijn de 4 T's van strategische marketing en hoe help je mensen te kiezen? Wat kun je zelf aan marketing doen en wat kun je beter uitbesteden? Nieuwe patiënten, maar ook de juiste patiënten krijgen, is enorm belangrijk voor iedere praktijk.

Zeker met de komst van ketens is het goed om te weten wat je kunt doen om patiënten blijvend naar je praktijk te krijgen.

Kengetallen in de Nederlandse praktijk – Alexander Tolmeijer en Alex Nottingham

Welke kengetallen zijn belangrijk voor de Nederlandse praktijk en wat kunnen we hiervan leren? Hoe ga je om met overheadkosten? Hoeveel medewerkers heb je in de backoffice eigenlijk nodig? Wat zijn manieren om een uitdijende administratie in het gareel te houden?

In dit onderdeel laat Alexander zien wat kengetallen zijn voor de grotere (3 stoelen en meer) Nederlandse praktijken. Deelnemers krijgen de mogelijkheid om hun kengetallen vertrouwelijk door Dentiva te laten berekenen. Alex laat zien hoe je om kunt gaan met overheadkosten.

Over DPE2018

Op vrijdag 23 en zaterdag 24 maart 2018 heeft Dentiva de gerenommeerde praktijkmanagement coach en consultant Alex Nottingham uitgenodigd om een op maat gemaakt Seminar en Masterclass te geven voor tandartsen en hun team.

Alex geeft tandartsen en hun team op **vrijdag 23 maart** heldere inzichten en doordachte stappenplannen voor in uw eigen praktijk. Tijdens de exclusieve **Masterclass** voor tandartsen op **zaterdag 24 maart**, zal hij dieper ingaan op een selectie van onderwerpen uit het Seminar de dag ervoor. Heeft u specifieke onderwerpen waar u meer over wilt weten? Laat het ons weten zodat wij dit in het programma kunnen opnemen. Wees er snel bij, want bij de Masterclass is slechts plek voor 50 personen, die de dag ervoor het Seminar hebben gevolgd.

Een greep uit het programma

- Team motivation
- Patient experience
- Case acceptance
- Broken appointments & cancellations
- Useful benchmarks for the dental practice
- Phone verbal skills
- Timemanagement
- Leadership and team motivation
- Efficient marketing

Meer informatie & aanmelden
www.dentalpracticeexcellence.nl

Over de Sprekers

Alex Nottingham

Alex is een gerenommeerde praktijkmanagement coach en consultant voor tandartsen in de Verenigde Staten. Daarnaast is hij schrijver van het boek 'Dental Practice Excellence' en internationaal spreker.



Alexander Tolmeijer

Alexander studeerde Tandheelkunde en Rechten en is ruim 20 jaar succesvol in zijn eigen tandartspraktijk. Daarnaast is hij adviseur, trainer en oprichter van Dentiva.



Over Dentiva

Dentiva richt zich op 'Management analyse en ondersteuning voor de tandartspraktijk'.

Wij brengen tandartspraktijken verder in een gezamenlijk traject waar verbetering in bedrijfsvoering, werknemersmotivatie en optimale klantbeleving centraal staan.



Contactgegevens

+31 85 87 705 62
info@dentiva.nl
www.dentiva.nl

Programma

23 maart 2018 | Seminar

- 09:30 Ontvangst
- 10:00 Welkom - Alexander Tolmeijer
- 10:10 Team motivation and Performance of the dental practice, an MBA overview - Alex Nottingham
- 10:50 Phone verbal skills | Great call process - Alex Nottingham
- 11:30 Koffie- en theepauze
- 11:45 Scheduling: Timemanagement | Reducing broken appointments and cancellations - Alex Nottingham
- 12:30 Lunch
- 13:30 Patient experience - Alex Nottingham
- 14:30 Thee- en frispauze
- 14:45 Case acceptance mindtricks - Alex Nottingham
- 15:45 The importance of implementation - Alex Nottingham
- 16:15 Afsluiting - Alexander Tolmeijer
- 16:30 Borrel

24 maart 2018 | Masterclass

- 09.30 Ontvangst
- 10.00 Leadership and team motivation - Alex Nottingham
- 11.00 Koffie- en theepauze
- 11.15 First aid by setbacks! - Alex Nottingham
- 12.15 Lunch
- 13.15 Kengetallen in de Nederlandse praktijk - Alexander Tolmeijer en Alex Nottingham
- 14.15 Thee- en frispauze
- 14.30 Efficient marketing - Alex Nottingham
- 15.15 Timemanagement - Alex Nottingham
- 16.00 Afsluiting - Alexander Tolmeijer
- 16.15 Borrel

Informatie

Locatie



Mereveld ligt aan de rand van Utrecht, perfect bereikbaar met eigen vervoer en heeft voldoende gratis parkeergelegenheden. Mereveld ligt op ca. 900 meter loopafstand van station Utrecht-Lunetten

Adres: Mereveldseweg 9 | 3585 LH Utrecht

Routebeschrijving: bit.ly/routemereveld

Telefoonnummer: 030 251 47 80

Voor wie?

Tandartsen en praktijkmanagers.

Accreditatie

Accreditatie is aangevraagd bij het Kwaliteitsregister Tandartsen (KRT).

Inschrijving

U kunt zich inschrijven via onze website www.dentalpracticeexcellence.nl

Investing

Seminar op vrijdag 23 maart

Deelname bedraagt € 695.

Overige teamleden uit dezelfde praktijk € 595.

Seminar en Masterclass op 23 en 24 maart

Deelname aan beide dagen bedraagt € 1.300.

Bij de Masterclass zijn maximaal 50 plaatsen beschikbaar.

Prijzen zijn per persoon en vrijgesteld van BTW.