

PROGRAMA

CONTROLO DE GESTÃO

- Enquadramento do sector dentário · A importância de ter o controlo sobre a gestão
- Análise de KPI (key performance indicators) do negócio dentário

MARKETING

- Conceito de CRM (Customer Relationship Management) · Eixos de actuação do CRM
- A essência da base de dados · Integrar o CRM na dinamização comercial da clínica
- Como implementar um programa de fidelização · Noções de boas práticas de atendimento comercial



FORMADOR

Dilen Ratanji

Director-Geral da VetBizz Consulting e DentBizz Consulting | Docente de Marketing no MBA do IESF |
Licenciado em Marketing (ISCAP) | MBA em Finanças (U. Católica) | Mini-MBA em Recursos Humanos (Academia PME)
Cronista no jornal "Vida Económica" - secção de Marketing - e das revistas "Veterinária Actual" e "Saúde Oral"

LOCAL

SEDE da SPEMD - Lisboa | R. Prof. Fernando da Fonseca, 10 A - Escritório 7 1600-618 Lisboa

PREÇO

Sócio SPEMD - 125 € | Sócio SPEMD + outro profissional não médico acompanhante - 170 € | Não Sócio SPEMD - 170 €

LOTAÇÃO

Vagas limitadas

DURAÇÃO

8 horas

DATA E HORÁRIO

05 outubro 2013 - Sábado 9:00 - 13:00 e 14:00 - 18:00