

## SEGRETARIA AMMINISTRATIVA DI STUDIO MEDICO ODONTOIATRICO CON SOFTWARE OPERATIVO

**Obiettivi:** Il corso si propone di formare gli studenti nelle attività amministrative fondamentali dello studio medico, tra cui la gestione della posta e delle telefonate, la compilazione e l'archiviazione dei documenti relativi ai pazienti, nonché la gestione dei pagamenti delle prestazioni sanitarie e la tenuta della contabilità.

Il corso fornirà una formazione pratica sull'utilizzo dei software gestionali e dei programmi per la gestione degli appuntamenti, consentendo agli studenti di acquisire padronanza nell'uso di strumenti tecnologici fondamentali per la gestione efficiente dello studio.

Il corso fornisce nozioni teoriche e soprattutto pratiche attraverso l'utilizzo del software **OPERATIVO INVOICEX** per la gestione e predisposizione di: ordini di acquisto, preventivi, fatturazione e fatturazione elettronica.

### Modulo I – Presentazione e Introduzione

Il ruolo della Segretaria - Competenze e attività - Capacità da acquisire.

**Modulo II – Front office – L'accoglienza e la gestione delle prenotazioni/visite/riunioni - La relazione e la comunicazione - Come accogliere un cliente/paziente - Le corrette procedure di pianificazione delle attività, delle riunioni e degli appuntamenti - Strumenti e software a supporto della gestione delle attività - Nozioni di qualità del servizio e principi di customer Satisfaction.**

**Modulo III - Gli strumenti a supporto dell'attività d'ufficio - Principi di gestione della posta elettronica, archiviazione, protocollazione, mailing list - Come scrivere correttamente una e-mail formule e destinatari - Elementi di telefonia di base, funzionalità e caratteristiche del centralino - I programmi di videoscrittura e i fogli di calcolo.**

### Modulo IV – Tecniche di segreteria e organizzazione del lavoro

Organizzazione archivi cartacei e informatici - Pianificazione e ottimizzazione delle attività quotidiane – Gestione - appuntamenti e riunioni, gestione dell'agenda - Elaborazione preventivi e gestione ordini.

## Modulo V – l'Iva e il medico

Prestazioni sanitarie dei medici – Prestazioni sanitarie esenti da IVA - Prestazioni sanitarie imponibili IVA - Le fatture del medico – Gli elementi essenziali della fattura – Le prestazioni – L'imposta di bollo - La fatturazione elettronica – Cenni sulla ricevuta fiscale e lo scontrino fiscale

## Modulo VI – Comunicazione e Competenze trasversali

Gli elementi base della comunicazione: emittente, ricevente, messaggio, contesto, referente, canale, codice - Come si struttura una comunicazione di relazione - La comunicazione efficace e l'importanza del feedback. - Il potere delle parole, i colori della voce, e la nostra fisicità - Competenze relazionali e comportamentali: l'importanza dell'ascolto - attivo, dell'empatia, la costruzione della fiducia con l'interlocutore (cliente, fornitore, collega), l'allineamento – comunicativo - Il front office - La relazione con i colleghi - La corretta comunicazione telefonica - La comunicazione - scritta

## Modulo VII - Software INVOICEX per la gestione della fatturazione utile alla Segreteria

Funzionamento ed esercitazioni pratiche su software INVOICEX - Caricamento e gestione anagrafiche - Gestione clienti e fornitori - Elaborazione schede di evasione ordini - Predisposizione preventivi e ordini – Gestione movimenti di magazzino e giacenze- Carico e scarico - Gestione dei prospetti di rateazione - Elaborazioni di fatture clienti e fornitori – Fatturazione elettronica.

## Modulo VIII (8h teoria) Moduli Obbligatori

D.lgs 81/08: Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro (4h teoria)

Diritti e Doveri dei Lavoratori in Somministrazione (4h teoria)