

### 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

**Conselho Regional do Norte da SPEMD - Porto** Rua do Almada, 679 - sala 403 . 4050-039 Porto

### PREÇO

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

### LOTACÃO

Vagas limitadas

### DURAÇÃO

8 horas

### DATA E HORÁRIO

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