

## **Affiancatemi in questa rivoluzione. La Segreteria cambia nome, e diventa Office Manager**

*La funzione al centro di tutto in un Poliambulatorio è quella della Segreteria. Anche in un Centro con solo una, due... tre persone in segreteria si deve parlare di Office Manager*

Vediamo nel dettaglio come il ruolo si evolve...

Tutti sappiamo quanto il lavoro delle persone che si occupano della **Segreteria** sia **FON-DA-MEN-TA-LE**. Quelli fighi lo chiamano "Front-Office".

**Ma lo sappiamo veramente?**

**No aspetta. Dico sul serio.**

**Ti è chiaro quanto è al centro oggi, e quanto lo sarà in futuro?**

**E soprattutto, lo sai perché?**

Ho fatto una breve statistica verificando chi conosce realmente tutte le mansioni del personale di segreteria. E' così. Tu imprenditore, non sai nemmeno la metà delle mansioni che sono in mano al tuo personale. Sì, perché oltre a essere tantissime, sono sempre più legate alla parte più strategica di ogni organizzazione.

### **MERCATO PIÙ DIFFICILE, STRATEGIE CHE PASSANO TUTTE DALLA SEGRETERIA**

Oggi tutti parlano di [Marketing](#), esperienza del Paziente, ma anche di acquisizione nuovi Clienti. Tutto molto bello. E lo sai da dove passano tutte queste cose? Dal solito posto, dalla segreteria. Un ruolo sempre più importante.

Vedo Imprenditori assumere *Web Agency* e farsi fare nuovi siti con la possibilità per i clienti di

chiedere informazioni, di lasciare i propri dati per essere ricontattati.  
Il tutto magari investendo anche qualche migliaio di euro.

Ma che fine fanno questi contatti che nascono?

Ci sono dei casi in cui i dati di queste persone nemmeno vengono scaricati dal personale che quindi non richiamerà mai. Mai!

I casi più fortunati sono quelli nei quali si scaricano i dati di chi vuol essere ricontattato, ma a distanza di giorni.

A questo punto faccio la domanda più importante. La persona del centro che chiama, è stata formata su come gestire la telefonata? Su come comunicare al meglio con quella persona?

Ve lo dico io, no!

Risultato: migliaia di euro investiti nella web agency, nelle sponsorizzate su Facebook e nelle Google Ads, poi non accade nulla perché il personale non sa come gestire una telefonata. Senza considerare che così non si aiuta neppure chi ha lasciato i dati.

### **IL TITOLARE NON RICORDA QUANTE SONO LE MANSIONI DELLA SEGRETERIA E DELL'AMINISTRAZIONE**

Ma quante sono le mansioni del personale di ufficio?  
Tirate fuori la *Job description* del.... ah no giusto... non ce l'hai!

È vero o no?

Beh, io sto tenendo una lista aggiornata delle mansioni del personale di segreteria e di ufficio in un Poliambulatorio/Centro. Solo quelle sensate eh..;)

Penso tu possa immaginare quanto è lunga la lista. Andiamo da “innaffiare le piante” a “calcolare la produttività oraria delle risorse”, con in mezzo cosette come gestione del personale, dei fornitori, dell'amministrazione, dei reclami clienti, del [marketing](#), le vendite ecc..

La segreteria è coinvolta in ogni singolo processo.

### **MIGLIORE AZIENDA = MIGLIORI PROCESSI. I PROCESSI SONO GESTITI DAL PERSONALE DI SEGRETERIA, CHE DEVONO ANCHE ESSERE FONTE DI MIGLIORAMENTO**

Chi ha avuto esperienza di aziende strutturate o in società di Consulenza sa benissimo che un'Azienda in realtà è un processo.

Un grande processo costituito da altre decine, centinaia, innumerevoli processi.

**Le aziende migliori hanno sempre migliori processi.**

Cosa differenzia un'azienda che produce clienti soddisfatti da una che produce clienti insoddisfatti? I processi.

In un Poliambulatorio, in un Centro Riabilitativo, è la Segreteria che porta avanti i processi che vengono definiti. In molti casi definiti addirittura dalla segreteria stessa e non dalla proprietà o dalla direzione.

**DA SEGRETERIA A OFFICE MANAGER**

È giunto quindi il momento di chiamare con il giusto nome il ruolo. È una piccola RIVOLUZIONE che noi abbiamo deciso di portare avanti con decisione reclutando compagni in ogni dove.

Una rivoluzione importante, perché spesso

**il nome che diamo alle cose è ciò che le definisce  
per indirizzarle verso il miglior modo di interpretarsi**

**È per tutti questi motivi che l'attività di segreteria, back-office, front-office, organizzazione dell'ufficio diventano per noi OFFICE MANAGERS.**

Persone che hanno un ruolo centrale e fondamentale nelle aziende sanitarie che serviamo. Al punto che anche in [Vettore.Medical](#) abbiamo dato la massima attenzione agli strumenti che mettiamo a disposizione del ruolo.

Una attenzione, una centralità che ci impegniamo a tenere come costante nell'evoluzione delle nostre soluzioni.

## **Vettore Medical**

Il gestionale Cloud più completo per Poliambulatori e Fisioterapia

La nostra missione dichiarata è che **Miglioriamo l'esperienza dei pazienti creando un sistema gestionale straordinario**, e lo facciamo creando strumenti sensazionali per le Office Managers che lavorano insieme a noi ogni giorno per migliorare i processi dei loro centri.

Obiettivi ambiziosi... unisciti a noi in questa missione. Da oggi anche nel tuo Poliambulatorio una nuova figura emerge, quella dell'Office Manager!

Chissà.. magari in futuro useranno anche lo strumento pensato fin dall'inizio per loro. Io un'occhiata ce la darei.. >>> [www.vettoremedical.it/demo](http://www.vettoremedical.it/demo)

Alla prossima.

**Change the game.**

*Stefano Rosini*

*Vettore.Medical*

[www.vettoremedical.it](http://www.vettoremedical.it)

Se vuoi vedere all'opera Vettore.Medical, lascia qui i tuoi dati <https://www.vettoremedical.it/vettore-demo/>