

SCHEMA PER LA DEFINIZIONE DI UN REGOLAMENTO DI FUNZIONAMENTO DELLA SOCIETA' D32

Organi della società

Da un punto di vista formale D32 ha due organi: l'assemblea soci e il cda il cui funzionamento è definito dallo statuto.

Verranno convocati ufficialmente in alcune occasioni specifiche:

- Assemblea soci: per approvare il bilancio e per altre eventuali necessità. Minimo una volta all'anno. Al più presto si troverà per approvare il regolamento interno di cui il presente lavoro intende essere l'inizio.
- CDA: formalmente si troverà per approvare un piano di attività e il budget 2010, per la richiesta di contributi finanziari ai soci e/o alle banche, per definire le politiche commerciali e organizzative della società.

Organizzazione interna della società

Accanto a riunioni "ufficiali" degli organi sociali di cui sopra che saranno regolarmente convocate e di cui si darà traccia sui verbali della società, si devono sviluppare le altre attività della società.

E' possibile sintetizzare le attività come segue:

1. marketing e strumenti di comunicazione
2. attività di organizzazione interna delle strutture consorziate e definizione degli standard qualitativi dei singoli associati
3. attività commerciale
4. gestione dei clienti D32 e rapporti economici tra soci e D32
5. gestione amministrativa

1- MARKETING STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

Si tratta di tutte le attività che mirano a definire i prodotti di D32, il messaggio promozionale, gli strumenti di comunicazione.

D32 è una novità nel settore e necessita e merita una buona campagna di comunicazione sui media.

Il criterio fondamentale nella scelta della comunicazione deve essere la "congruenza". Per congruenza si intende qui la perfetta identità fra ciò in cui crediamo, ciò che comunichiamo, come lo comunichiamo e lo "stile" proprio della nostre persone e strutture.

Attività da fare:

1. schede tecniche/commerciali sui prodotti (descrivere i vantaggi delle tecniche di implantologia proposte)
2. definizione delle politiche di prezzo ai clienti
3. strumenti di comunicazione: sito, brochure, altro
4. campagna di comunicazione: pubblicità, tv ecc. ecc.
5. coordinamento tra attività promozionale del singolo socio e di D32.

2- ATTIVITÀ DI ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLE STRUTTURE CONSORZIATE E DEFINIZIONE DEGLI STANDARD QUALITATIVI DEI SINGOLI ASSOCIATI

Si tratta di un importante lavoro tra i professionali soci che mira a definire processi lavorativi, i prodotti utilizzati e le tecnologie applicate al fine di standardizzare verso l'alto le singole strutture associate.

Attività da fare:

1. delegare ad un socio o in modo collegiale la stesura di un manuale tecnico/procedura che definisca come le strutture associate erogano i servizi per conto di D32. E' evidente che è responsabilità di ciascuno mantenere alto il livello delle prestazioni erogate in quanto non c'è in gioco solo lo Studio del socio ma il nome e la credibilità del progetto D32.
2. definire gli standard delle strutture: sale operatorie ecc. ecc.
3. definire i tempi entri i quali gli standard definiti dovranno essere fatti propri e adottati dalle strutture socie. In assenza di standard minimi è difficile definire i contenuti del messaggio promozionale. Deve esserci corrispondenza e congruenza tra messaggio esterno e esperienza del cliente nella struttura associata.
4. negoziazione con i fornitori di prodotti e di servizi
5. piani di formazione del personale

3- ATTIVITA' COMMERCIALE

Ciascun associato promuove normalmente la propria struttura nelle modalità che ritiene più adeguate e che è solito fare. Per sostenere il nome D32 e il valore del network è importante però che ciascuna struttura riporti l'appartenenza a D32.

Per le attività commerciali svolte invece direttamente da D32 è opportuno stabilire le seguenti attività:

1. Individuazione di promoter di D32 su mondo imprenditoriale, associativo e assistenziale pubblico e privato. Definizione di compensi, premi e provvigioni per i promoter
2. E' utile intercettare a livello di singola struttura i pazienti che provengono da iniziative commerciali di D32 al fine di far contribuire ciascuno ai costi di D32 anche in funzione dei risultati avuti
3. E' normale che un paziente vada nella struttura che ritiene e pertanto non debbano esistere regole territoriali rigide tra i soci. Su questo vige il buon senso.
4. Ogni socio è interessato a promuovere sul territorio di competenza il marchio D32 perché è in questo facilitato dagli strumenti di comunicazione, dalle possibilità offerte da convenzioni, dall'immagine nuova e forte che si intende dare a D32. Per attività commerciali su prodotti non D32 svolte da ogni singolo socio su contatti e con metodologie D32 è necessario un approfondimento. (es. D32 chiude una buona convenzione con l'associazione Federmanager . La stessa associazione chiede a D32 di allargare la convenzione oltre che sull'impiantologia anche su altre cure di base: cosa si fa?)

4- GESTIONE DEI CLIENTI D32 E RAPPORTI ECONOMICI TRA SOCI E D32

Il cliente/paziente indipendentemente dal motivo che lo ha portato all'interno di una struttura socia è cliente della struttura socia la quale fa il lavoro, è responsabile di tutto e incassa il corrispettivo.

Per clienti di D32 si intendono le strutture intermedie con le quali si stipulano accordi commerciali/convenzioni.

I soci contribuiscono in base alla % di quote della società alla copertura dei costi di gestione. Per tale motivo si definisce un budget di spesa e si richiede ai soci la sua copertura.

Sui volumi di attività svolti dal socio in funzione di attività D32 si dovrà invece definire un compenso variabile che D32 richiederà al singolo socio. E' chiaro che solo i pazienti appartenenti a categorie con i quali D32 ha fatto un accordo sono da tale accordo individuabili. Tutti gli altri si dovranno ritenere frutto della comunicazione "istituzionale" di D32 e pertanto pagati dal compenso fisso tra i soci.

Ogni socio pagherà:

1. un contributo annuo in % alle quote definito su un budget di spesa
2. un contributo variabile in base ai pazienti veicolati da D32.

5- GESTIONE AMMINISTRATIVA

Lo Studio svolge per conto della società le attività contabili e amministrative. Laddove l'attività amministrativa dovesse svilupparsi si ricorrerà inevitabilmente o alla struttura amministrativa di uno dei soci o assumendo una persona.

Si ritiene però che per il momento la gestione amministrativa non sia particolarmente problematica.

Potrebbe essere utile che un membro del cda sia delegato a sovrintendere tali attività.