

**11-12 OTTOBRE 2017 - Napoli**

**FIDELIZZARE IL PAZIENTE CON LO STORYTELLING: DIABETE SI CAMBIA**

**DESTINATARI DELL'INIZIATIVA: 50 FARMACISTI TERRITORIALI E OSPEDALIERI**

**PROVIDER ECM: 4187**

**NUMERO ORE FORMATIVE: 8**

**CREDITI ECM: 8**

**OBIETTIVO FORMATIVO: ASPETTI RELAZIONALI ( LA COMUNICAZIONE INTERNA, ESTERNA CON IL PAZIENTE) E L'UMANIZZAZIONE DELLE CURE**

Storie, racconti e narrazioni trasmettono potenti metafore in grado di favorire la comprensione e il ricordo di concetti e significati che, altrimenti veicolati, non raggiungerebbero la medesima efficacia comunicativa. Le storie emozionano, coinvolgono, ci rappresentano e rafforzano le connessioni e la sintonia tra colui che racconta e coloro che ascoltano.

Raccontare storie è una competenza che si può acquisire e affinare affinché, attraverso la narrazione, si rafforzino la relazione e l'alleanza terapeutica.

Diventare un Farmacista Storyteller significa:

- comprendere le potenzialità e la forza dell'uso dello Storytelling
- fare in modo che il proprio messaggio faccia breccia e catturi l'attenzione del Cliente/Paziente
- influenzare il comportamento e favorire l'empowerment Cliente/Paziente

**OBIETTIVI**

**over** SRL

SEDE LEGALE Piazza Cavotti, 3 - 20121 Milano  
SEDE AMMINISTRATIVA Via Pagliari, 4 - 26100 Cremona  
TEL 0372 23310 FAX 0372 569605  
C.F. E P.I. 07809230969 REA MI 1983145  
CAPITALE SOCIALE € 10.000,00 I.V.





- **COSTRUIRE RELAZIONI e FAVORIRE L'EMPATIA:** migliorare la capacità di sviluppare una relazione consolidata con il Cliente/Paziente grazie alla capacità di condividere storie per abbattere le resistenze e favorire l'apertura dell'altro
- **PARLARE LA "STESSA LINGUA":** migliorare le abilità retoriche e la chiarezza espositiva in modo da adattare la comunicazione del farmacista alle diverse tipologie di Cliente/Paziente (*la storia giusta con la persona giusta*)
- **MOTIVARE:** ricorrere allo Storytelling per rendere i concetti espressi dal farmacista facilmente memorizzabili e in grado di generare l'adesione del Cliente/Paziente alle indicazioni terapeutiche fornite dagli specialisti

#### **PROGRAMMA 11 OTTOBRE**

**14:00:** Introduzione e presentazione corso

##### **14:30 - 16:45 SESSIONE 1**

- Che cos'è lo Storytelling?
- *"Siamo tutti Storyteller"*: esercitazione per favorire consapevolezza sulle proprie capacità
- Lo Storytelling nella storia
- I vantaggi dello Storytelling

**16.30:** Coffee Break

##### **16:45 – 18:45 SESSIONE 2**

- Le tecniche di Storytelling per accrescere la compliance del Cliente/Paziente
- Come favorire il ricordo attraverso lo Storytelling
- Metodologia dello Storytelling
- Esercitazione pratica applicativa

#### **PROGRAMMA 12 OTTOBRE**

**over** S.R.L.

SEDE LEGALE: Piazza Cavour, 3 - 20121 Milano  
SEDE AMMINISTRATIVA: Via Pagliari, 4 - 26100 Cremona  
TEL. 0372 23310 FAX 0372 569605  
C.F. E P.I. 07809230969 REA MI 1983145  
CAPITALE SOCIALE € 10.000,00 I.V.





### 9:00 – 11:15 SESSIONE 3

- Storytelling e Storylistening: come favorire l'ascolto e raccogliere i vissuti del Cliente/Paziente
- Il vantaggio da proporre: le tipologie di storie per convincere, coinvolgere e fidelizzare il Cliente/Paziente
- Esempi efficaci di Storytelling

11:15: Coffee Break

### 11:15 – 13.15: SESSIONE 4

- "Mettiamoci alla prova": l'utilizzo dello Storytelling in farmacia
- Come scoprire le motivazioni e motivare il Cliente/Paziente con diabete attraverso lo storytelling
- Take home message
- Compilazione del questionario di valutazione finale
- Chiusura lavori

RESPONSABILE SCIENTIFICO: DOTT. DIEGO INGRASSIA

over SRL

SEDE LEGALE Piazza Cavour, 3 - 20121 Milano  
SEDE AMMINISTRATIVA Via Pagliari, 4 - 26100 Cremona  
TEL. 0372 23310 FAX 0372 569605  
C.F. E.P. 07809230969 REA MI 1983145  
CAPITALE SOCIALE € 10.000,00 i.v.





## CURRICULUM VITÆ Diego Ingrassia

### INFORMAZIONI PERSONALI:

NOME: DIEGO INGRASSIA  
INDIRIZZO:  
TELEFONO:  
FAX:  
CELLULARE:  
E-MAIL:  
NAZIONALITÀ:  
DATA DI NASCITA:  
STATO CIVILE:

### ISTRUZIONE E FORMAZIONE:

DATE (da - a): 2005 - 2015  
ISTITUTO: International Coach Federation (ICF) - Lexington - Kentucky (USA)  
COMPETENZE: Executive Coaching  
QUALIFICA OTTENUTA: Master Certified Coaching (MCC) - Certificazione Internazionale

DATE (da - a): 2001 - 2003  
ISTITUTO: San Diego State University - San Diego - California (USA)  
TIPO DI FORMAZIONE: Bachelor in Communication  
PRINCIPALI MATERIE: Marketing, Communication, Web positioning, Advertising, Media Management, Branding  
QUALIFICA OTTENUTA: International Degree

DATE (da - a): 1996 - 1999  
ISTITUTO: Università "Luigi Bocconi" - Milano (Italia)  
TIPO DI FORMAZIONE: Corso di Laurea in Economia e Commercio (CLEA)  
PRINCIPALI MATERIE: Economia, Statistica, Marketing, Organizzazione, Diritto, Contabilità

### SPECIALIZZAZIONI:

ISTITUTO: Paul Ekman International plc - Manchester (UK)  
QUALIFICA: International Certified Trainer  
COMPETENZE: Esperto analista del comportamento emotivo e della credibilità dell'interlocutore  
QUALIFICA OTTENUTA: Master Trainer per le certificazioni internazionali ESaC (Emotional Skills and Competencies) ed ETaC (Evaluating Truthfulness and Credibility)

ISTITUTO: Paul Ekman, Wallace V. Friesen, Joseph C. Hager - San Francisco - California (USA)  
QUALIFICA: Codificatore F.A.C.S. (Facial Action Coding System)  
COMPETENZE: Analista del comportamento emotivo del volto  
QUALIFICA OTTENUTA: Certificazione accademica F.A.C.S.

ISTITUTO: Persona Global Inc - Sausalito - California (USA)  
QUALIFICA: Accredited Assessor for Management and Sales Competencies  
COMPETENZE: Assessment con strumento di valutazione a 360°,  
Storytelling for Leaders  
Leadership & Team Building  
Successful Negotiation  
Cooperation & Beyond  
Persuasive Communication  
QUALIFICA OTTENUTA: Certificazione Internazionale Persona Global Inc.

**ISTITUTO:** Success Insights International Inc - Scottsdale - Arizona (USA)  
**QUALIFICA:** Accredited assessor  
**COMPETENZE:** Assessment with Management Development Instruments  
**QUALIFICA OTTENUTA:** Certificazione internazionale Success Insights

**ISTITUTO:** International Coach Federation - Lexington - Kentucky (USA)  
**QUALIFICA:** Member  
**COMPETENZE:** Master Certified Coach

**ISTITUTO:** Coaching Community of Practics - Lexington - Kentucky (USA)  
**QUALIFICA:** Member  
**COMPETENZE:** Corporate and Executive Coaching

**ISTITUTO:** Accademia Italiana Scienze Forensi - Reggio Emilia (Italy)  
**QUALIFICA:** Member  
**COMPETENZE:** Esperto analista del comportamento emotivo e della credibilità dell'interlocutore

#### **ESPERIENZA PROFESSIONALE:**

**DATE (da - a):** 2004 - 2015  
**AZIENDA:** I&G Management S.r.l. - Milano (Italy)  
**QUALIFICA:** CEO, Consulente, Formatore e Coach  
**AREE DI COMPETENZA:**  
**COMUNICAZIONE**  
 Espressioni facciali, Linguaggio del corpo, Voce, Stile personale, Comunicazione Verbale  
**COMMERCIALE**  
 Negoziazione, Programmazione e Controllo delle vendite, Distribuzione, Customer Satisfaction  
**MANAGERIALE**  
 Leadership, Motivazione, Delega, Valutazione, Feedback, Intelligenza emotiva  
**RISORSE UMANE**  
 Assessment, Coaching, Team building, Team working

**DATE (da - a):** 2013 - 2015  
**AZIENDA:** Scuola di Sessuologia - Associazione Italiana Sessuologia Psicologia Applicata - Milano (Italy)  
**QUALIFICA:** Relatore scientifico  
**PRINCIPALI ATTIVITÀ:** Seminario di specializzazione rivolto agli studenti

**DATE (da - a):** 2013  
**AZIENDA:** Consorzio Universitario Humanitas- Libera Università Maria Ss.Assunta - Roma (Italy)  
**QUALIFICA:** Docente  
**PRINCIPALI ATTIVITÀ:** Seminari di specializzazione rivolti a studenti e post-laurea

**DATE (da - a):** 2011 - 2015  
**AZIENDA:** Bayer Health Care - Milano (Italy)  
**QUALIFICA:** Relatore scientifico  
**PRINCIPALI ATTIVITÀ:** Simposi e formazione in ambito comportamentale e negoziale

**DATE (da - a):** 2000 - 2015  
**AZIENDA:** Agenzia Stampa Europa Uno - Genova (Italy)  
**QUALIFICA:** Direttore regionale Lombardia  
**PRINCIPALI TESTATE:** "Il Giorno", "Il Paese", "Opinioni", "Geo", "Il Genovese"  
**PRINCIPALI ATTIVITÀ:** Articoli di cronaca, cronaca nera, studi criminologici

**DATE (da - a):** 2008 - 2013  
**AZIENDA:** Career Service - Politecnico di Milano - Milano (Italy)  
**QUALIFICA:** Docente  
**PRINCIPALI ATTIVITÀ:** Formazione in ambito comportamentale e orientamento studenti

**DATE (da - a):** 2001 - 2003  
**AZIENDA:** Artrading corp. - San Diego - California (USA)  
**QUALIFICA:** Responsabile Marketing e Vendite  
**PRINCIPALI ATTIVITÀ:** Proporre e organizzare campagne pubblicitarie  
Sviluppare campagne promo-pubblicitarie riferite alla G.D. - D.O.  
Effettuare ricerche di mercato e elaborare strategie marketing  
Organizzare e controllare le attività dei venditori

**DATE (da - a):** 2000 - 2001  
**AZIENDA:** Movimento Consumatori - Sede Nazionale - Milano (Italy)  
**QUALIFICA:** Responsabile Relazioni Esterne  
**PRINCIPALI ATTIVITÀ:** Tenere i rapporti con gli organi di stampa, radio e TV  
Organizzare press-conference ed eventi  
Collaborare con gli organi Istituzionali (provincia, regione, comunità economica europea)  
Verificare i ritorni delle azioni intraprese

Il sottoscritto autorizza al trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo n°196/2003

Milano, 6 aprile 2016

Firma

