



PRIMO CAREDEMENT GROUP

Centri Dentistici Primo e Caredent

Il ruolo del review management nell'omnichannel drive-to-store

Scopriamo come la **gestione delle recensioni online** influenza il **percorso del paziente** verso i centri dentistici, creando un'**esperienza omnicanale efficace**.



Chi è Primo Caredent Group

Un **network sanitario** con una forte **impronta omnicanale**.

160+

Centri

Centri odontoiatrici e medici
in tutta Italia

2.000+

Professionisti

Professionisti sanitari al
servizio dei pazienti

1M

Pazienti

Pazienti curati attraverso
i servizi offerti

In una rete così distribuita, **ogni centro è una vetrina locale** da presidiare.

Il customer journey comincia da Google

La prima visita oggi inizia online, non in sala d'attesa.

Ricerca

Il paziente cerca "centro dentistico vicino", "dentista affidabile", "orari apertura centro Primo".

Valutazione

Profilo curato genera fiducia. Profilo incompleto porta all'abbandono.

Decisione

Google Business Profile è il primo canale dove il cliente valuta la sua decisione.



La presenza locale è un canale strategico





|



|



|



L'Omnicanalità genera visite

Una strategia omnicanale può aumentare l'affluenza in sede fino all'80%*.



Scoperta

Il paziente scopre il brand online



Conversione

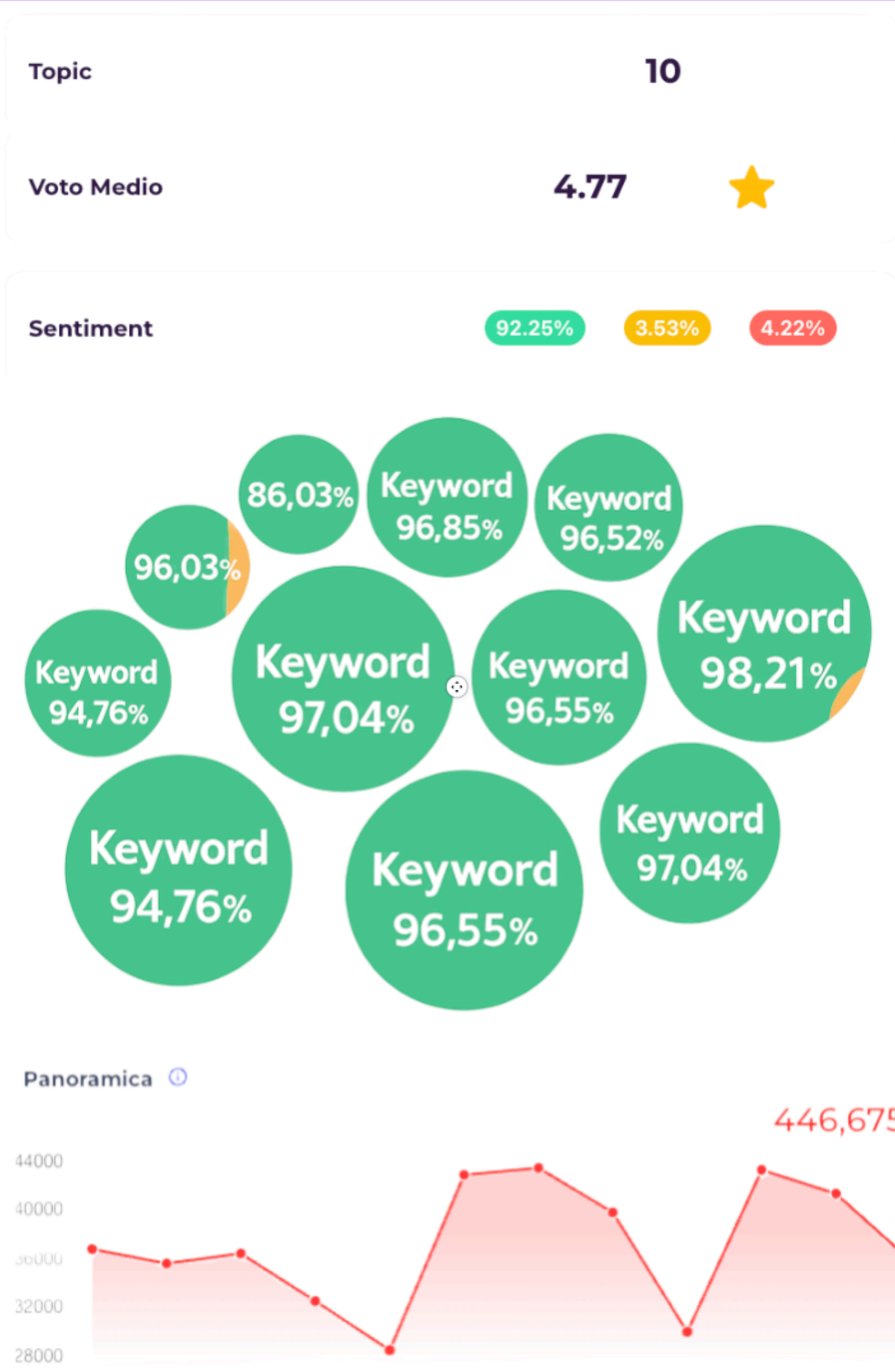
Converte con informazioni chiare e fiducia



Visita

Si presenta in sede già convinto

*Fonte: [Think with Google](#)



Moduli attivi con Calton

Due moduli, un impatto concreto sulla crescita delle sedi.

Local Listing

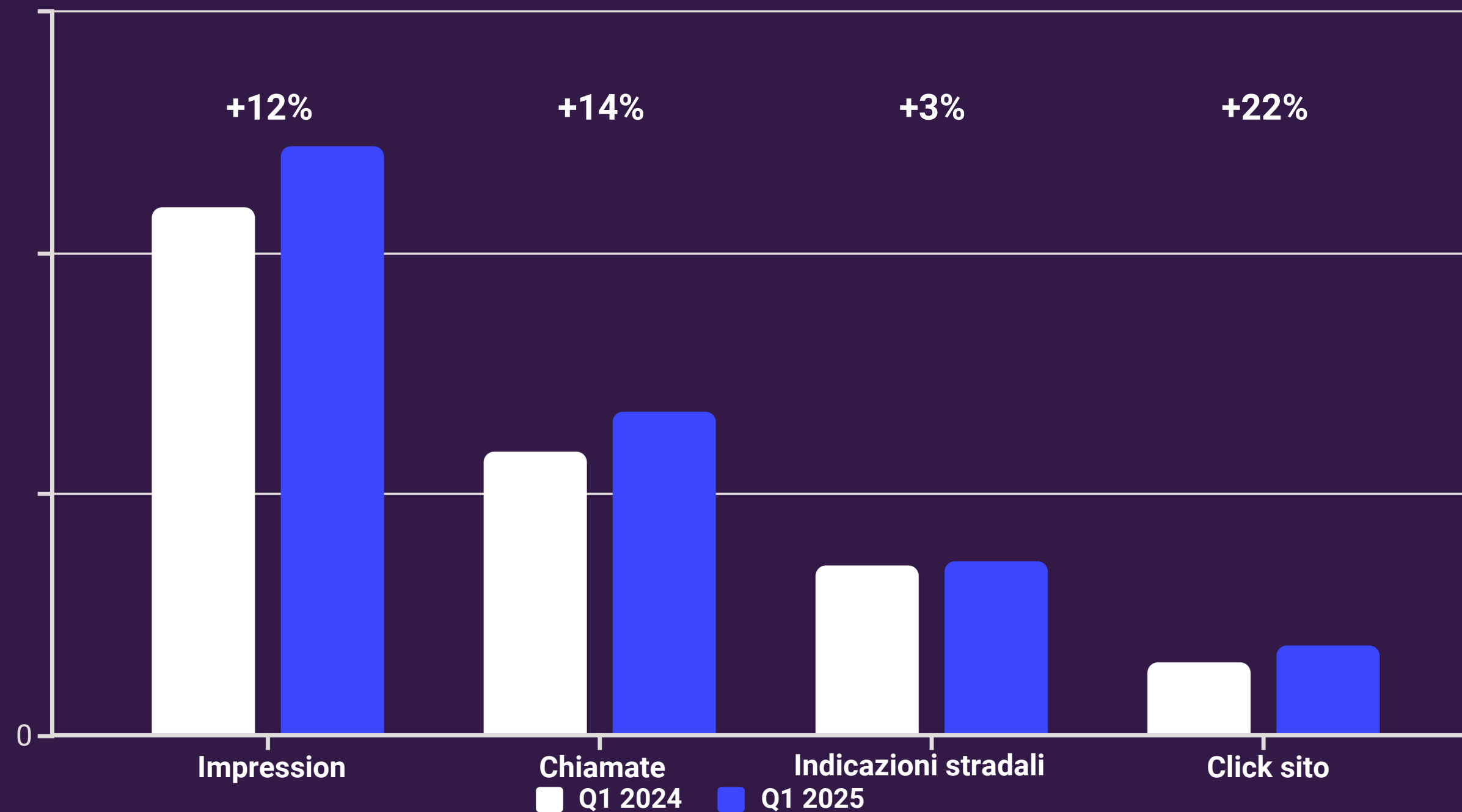
- Gestione schede Google
- Analisi dati
- Aggiornamenti informazioni

Gestione Recensioni

- Raccolta multi-canale
- Gestione delle risposte ottimizzata
- Analisi topic e sentiment

Risultati Q1 2025 vs Q1 2024

Più visibilità, più contatti, più azioni verso le sedi.



Intenti di ricerca: intercettare esigenze diverse

Dalla prevenzione all'urgenza: i micro-momenti della salute.

Informativo
"centro dentistico Torino",
"dentista affidabile"



Transazionale

"orari apertura centro Primo", "telefono
dentista Rivoli"

Navigazionale

"Primo Grugliasco", "Centro medico
Cossato"

Con una presenza locale ben curata, si intercetta ogni fase del customer journey.



Review management: efficienza e personalizzazione

99% di recensioni gestite con approccio ibrido grazie ad AI + template smart
+ gestione del team marketing.



**Oltre 10.000
recensioni totali**

Un volume significativo di
feedback dai pazienti.



**Oltre 10.000
risposte inviate**

Copertura del 99% di tutte le
recensioni ricevute.



Voto medio: 4.76/5

Eccellente valutazione complessiva dei nostri servizi.

Il valore della risposta alle recensioni

Rispondere è strategico: migliora la visibilità.

Ogni 10% di recensioni risposte = +3% impression su Google*

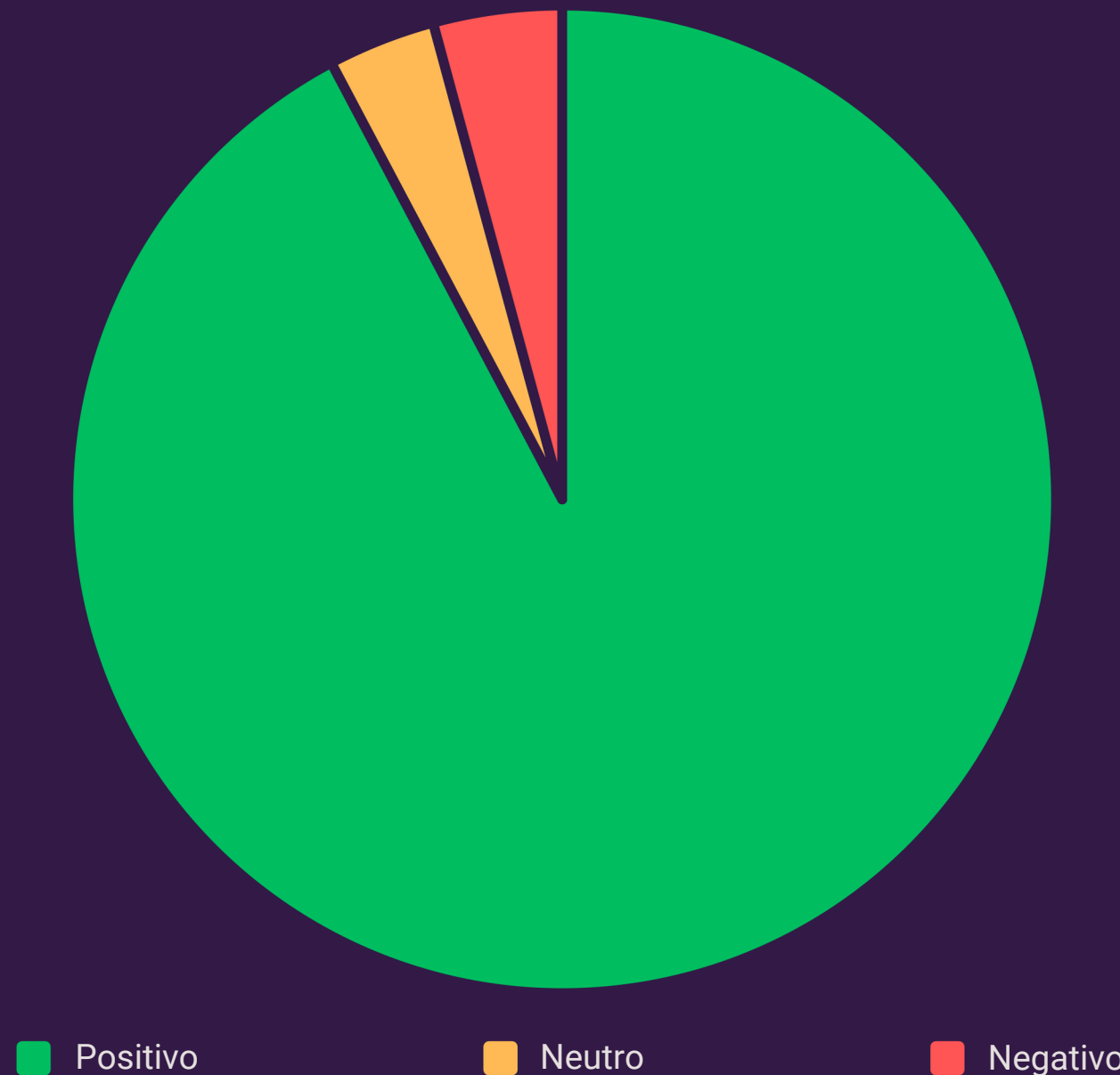
I risultati ottenuti:

- Primo ha il 99% di risposta -----> visibilità massimizzata
- Fiducia pubblica migliorata e SEO locale potenziato

*Fonte: GMBAPI

Sentiment e topic: il feedback come leva strategica

Un sentiment estremamente positivo frutto di ascolto e azione.



Temi più discussi:

- Personale/Staff (oltre 90% positivo),
- Trattamenti (oltre 80% positivo)
- Tempi di attesa (oltre il 75% positivo)



Prossimi step evolutivi

- Analisi comparativa dei competitor: valutazione rating e reputazione (Analisi Swot + Matrice di Eisenhower).

GBP è un'estensione della comunicazione aziendale.

È il primo touchpoint reale.

L'esperienza del paziente non inizia quando entra in studio, ma quando cerca su Google.



Profilo curato

Primo gesto di accoglienza



Dimostrazione di attenzione

Cura dei dettagli digitali



Fiducia anticipata

Costruita prima del contatto



Grazie!

Contattami:

Gianluca Punzi

Marketing manager

gianluca@calton.io

