

NOVEDAD 2017

Gratuito para las personas que ha contratado el Bonodescuento Novotech en los meses de Noviembre o Diciembre

CURSO INTERNACIONAL DE GESTIÓN, MARKETING Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA CLÍNICA VETERINARIA

Madrid 21 y 22 de Octubre de 2017

PONENTES



Sheila Grosdidien (USA)

Consultora de la empresa VMC. Premio a la mejor Ponente en Gestión por la North America Veterinary Conference.



Héctor Gómez Asenjo (ESP)

Máster Coach por la European Coaching Center. Director del Hospital Veterinario Abros (Ourense).



Marks Opperman (USA)

Director de la Consultoría Veterinary Management Consultation. Presidente de la Asociación Americana de Gestión Veterinaria.

FECHA

21 y 22 de Octubre de 2017

LUGAR

MADRID

HOTEL RAFAEL ATOCHA CONGRESOS****

C/ Méndez Álvaro, 30

PRECIO

Inscritos al Bonodescuento Novotech en Noviembre o Diciembre: GRATIS

Inscripciones del 1 de Marzo al 10 de Octubre: 320€

Inscripciones del 11 al 20 de Octubre: 380€

*Exento de IVA por el Artículo 20.9 de la Ley del IVA.

- 1) Gratis para las personas que se inscriben al Bonodescuento Novotech en el mes de Noviembre.
- 2) Hasta el mes de Marzo, únicamente podrán inscribirse al Curso las personas que se inscriban al Bonodescuento de Cursos Novotech-Vetexcellence 2017. (las cuáles se inscribirán gratis al curso si contratan el bonodescuento en los meses de Nov o Dic.).
- 3) El resto de Veterinarios pueden preinscribirse en lista de espera. A partir del mes de Marzo (siempre que queden plazas libres) se abrirá la inscripción al resto de veterinarios que no hayan contratado el bonodescuento, por riguroso orden de inscripción.

HASTA EL MES DE MARZO
PLAZAS ÚNICAMENTE DISPONIBLE
PARA INSCRITOS AL BONODESCUENTO

INFORMACIÓN E INSCRIPCIÓN

91 326 38 66

info@novotechfv.com

BOLETÍN DE INSCRIPCIÓN

Nombre y Apellidos

Dirección

Código Postal Localidad

Teléfono Fax Email



Tlf. 913 263 866

Si desea recibir información de nuestros próximos cursos y seminarios puede mandarnos un correo electrónico a info@novotechfv.com indicando sus datos personales

CURSO INTERNACIONAL DE GESTIÓN, MARKETING Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA CLÍNICA VETERINARIA

Madrid 21 y 22 de Octubre de 2017

Programa del CURSO:

SÁBADO

9,30 a 10,30h

Conceptos Actuales en la Gestión de Clínicas Veterinarias: ¿Qué debo saber que me impide crecer? (Mark Opperman)

- Planificación de Objetivos para mi Clínica. ¿Cómo hacerlo de Forma Efectiva?
- Técnicas Avanzadas de Gestión de Personal: Cómo formar una Plantilla de 10.
- ¿Cómo Aumentar el Número de Transacciones por Clientes?
- Marketing Pasivo y Marketing Objetivo: ¿Cómo Hacerlos?
- Fórmula Pro-Sal en la retribución a los Veterinarios.

10,30 a 11,30h

Implementación de Controles Internos y Claves en el Establecimiento de Precios: ¿Lo estoy haciendo Correctamente?(Mark Opperman)

- ¿Cuántos Servicios se prestan en su Clínica que no se Justifican?
- ¿Cómo llevar a cabo Controles Internos Efectivos?
- ¿Cómo Prevenir Regalar nuestros Servicios a los Clientes?
- Diferenciando los Servicios Externos de los Internos: ¿Qué efecto produce en mi Balance?

11,30-12,00h **Coffe Break**

12,00-13,00h

Las 10 Acciones que debería hacer en mi clínica desde ya para tener beneficios y calidad de vida.(Mark Opperman)

- ¿Qué es una Práctica de 10 y cómo Crearla?
- Factores que sí o sí debo crear para ello.
- ¿Cómo dejar Huella en el Cliente?
- ¿Cómo conseguir que el Propietario de la Mascota Perciba el Valor?
- Marketing, Marketing, Marketing...¿Cómo hacerlo adecuadamente?

13,00- 14,00h

Técnicas Eficaces de Motivación y Delegación: ¿Cómo obtener el máximo de mi equipo?(Mark Opperman)

- Factores Necesarios para que una Persona esté Motivada.
- ¿Es realmente el Dinero una Motivación?: Los 6 Factores que tienen más Peso que el Sueldo.
- Refuerzo Positivo: El Agente Motivador más Poderoso. ¿Cómo Realizarlo?
- ¿Funcionan los Programas de Incentivos?: ¿Cómo debo hacerlo?
- Los Secretos Ignorados para mantener Motivados a los Empleados.

14,00-15,30h **Almuerzo**

15,30-16,30h

Claves para Potenciar la Percepción del Valor de Nuestras Clínicas (Parte I). (Sheila Grosdidier)

- ¿Qué es la Percepción de Valor y cómo se Mide?
- El Síndrome de los 3 Minutos: ¿De qué estamos hablando?
- La 1ª Impresión: ¿Realmente lo estoy haciendo bien?.
- Recibimiento del Cliente:¿Cómo lo hace nuestra Recepcionista?

16,30-17,30h

Claves para Potenciar la Percepción del Valor de Nuestras Clínicas (Parte II).(Mark Opperman)

- Tiempo Reservado a cada Consulta: ¿Me estoy pasando o quedando corto?
- ¿Cómo Conseguir una Visita Satisfactoria en Consulta por parte del Veterinario?
- ¿Cómo Conseguir un Servicio de Atención al Cliente de 5 Estrellas?
- Conocer la Cultura de mi Clínica: ¿Por qué es Imprescindible?

17,30-18,00h **Coffe Break**

18,00-19,00h

Reuniones de Equipo: ¿Cómo Proceder para Conseguir lo Máximo de Ellas?: Mi Experiencia en mi Centro.(Hector Gómez)

- Los Errores que Siempre Cometemos: ¿Cómo Evitarlos?
- La Pregunta del Millón: ¿Qué Papel Jugar como Líder en la Reunión?
- El Arte de Conducir las Reuniones y No Dirigirlas para que sean Productivas.
- La Importancia de tener Claro los Objetivos de la Reunión.

DOMINGO

9,30-10,30h:

Cómo Manejo...El Decálogo del Día a Día del Buen Gestor. (Hector Gómez)

- ¿Qué es lo que Funciona realmente en nuestra Gestión Diaria?
- ¿Qué Errores no debemos Cometer Nunca?
- Conociendo los 3 Factores Claves de los que Depende nuestro Trabajo.
- Herramientas a nuestro servicio para saber qué Piensa el Cliente.
- La Importancia de Tener como Objetivo Sorprender al Cliente.
- El Cliente No Siempre tiene la Razón: ¿Cómo Darle la Vuelta?

10,30-11,30h

10 Claves en Gestión: ¿Cuáles son los Puntos Vitales para Gestionar mi Centro Veterinario?(Hector Gómez)

- ¿Dónde podemos Innovar los Centros Veterinarios?
- La Importancia de Buscar el Océano Azul.
- ¿Qué Objetivo Persigo? La Importancia de Plasmarlo en un Plan de Negocios.
- Medicina Preventiva/ Especialización: Donde quiero estar?
- Pautas Claves para realmente Ejercer como Líder.
- Los 2 Objetivos a Cumplir mi Sistema de Retribución a los Trabajadores.
- ¿Estoy Fijando Correctamente los Precios? Pautas para hacerlo bien.

11,30-12,00h **Coffe Break**

12,00-13,00h

La Gestión de Centros Veterinarios a través de Indicadores: ¿Cuáles y Cómo Usarlos?(Hector Gómez)

- ¿Por qué son Imprescindibles para Controlar la Marcha del Negocio?
- Las 2 Premisas Vitales a la Hora de Trabajar con Indicadores.
- ¿Cómo debo Usar Correctamente los Indicadores?
- Presupuesto Anual: Muchas veces Obvio esta Pieza Fundamental.
- Medición y Comparación de Ingresos por Familias: ¿Qué me Aporta?
- Con todo lo que sé: ¿Cuál es mi Objetivo de Gasto Mensual?

13,00-14,00h

¿Cuánto Quiero Ganar este Año? ¿Cómo la Hago?: La Importancia de Organizarme Correctamente.(Hector Gómez)

- ¿Cuánto Queremos Ganar, Cuánto Podemos y Cómo Hacerlo?
- Metodo GROW: ¿Cómo Aplicarlo a la Consecución de Objetivos?
- Criterios "Smarten Up": ¿Por qué deben Cumplirlos mis Objetivos?
- ¿Cuál es la Realidad de mi Negocio?: EL Primer Paso a Realizar.

14,00h **Clausura del Curso**