



L'INTERVENTO È RIUSCITO, IL CLIENTE È PERDUTO

Il Medico Veterinario ed il suo "doppio cliente"



Sabato 4 -Domenica 5 Giugno 2022

Responsabile Scientifico

Dott.ssa Emanuela Drago -Psicologa Psicoterapeuta





Paradossalmente
un ottimo veterinario
potrebbe **non avere il successo che merita**
se non riesce
a gestire efficacemente
la comunicazione e la negoziazione
con il cliente/proprietario.

Perchè iscriversi a questo corso?

Il corso "L'intervento è riuscito, il cliente è perduto, il Medico Veterinario ed il suo doppio cliente" **è stato pensato e programmato per essere destinato ai medici veterinari**, tenendo conto della loro specificità.

I partecipanti impareranno

- a migliorare le competenze comunicative e di counseling attraverso la gestione delle emozioni.

Attraverso una **partecipazione interattiva ed esperienziale**,

i partecipanti potranno incrementare le loro competenze trasversali (soft skills) al fine di **potenziare al massimo**

- le competenze tecniche specifiche ed
- il ruolo del medico veterinario.

Perchè iscriversi a questo corso?

Cominciamo da una prima riflessione:



Le è mai capitato di perdere un paziente con il quale era certo di aver fatto un ottimo intervento terapeutico?

Da qui il titolo scelto per questo intervento formativo
“L’intervento è riuscito, il cliente è perduto.”

Queste poche parole riassumono
il rischio di perdere un cliente,
perché non lo diventa cliente
o perchè smette di esserlo,
nonostante l’accuratezza della diagnosi,
l’adeguatezza dell’intervento terapeutico
e paradossalmente, nonostante l’esito favorevole
del vostro intervento sul paziente (il pet).

Nella professione del Medico Veterinario, così come per altri
professionisti che si occupano di cura (per esempio i pediatri o spesso
i geriatri), entra la gestione del “doppio cliente”:
il cliente diretto ossia il paziente che ha bisogno di cure ed il cliente
indiretto ossia chi lo ha in affidamento, chi ha il potere di portarlo dal
medico.

Il medico veterinario si trova a gestire contemporaneamente

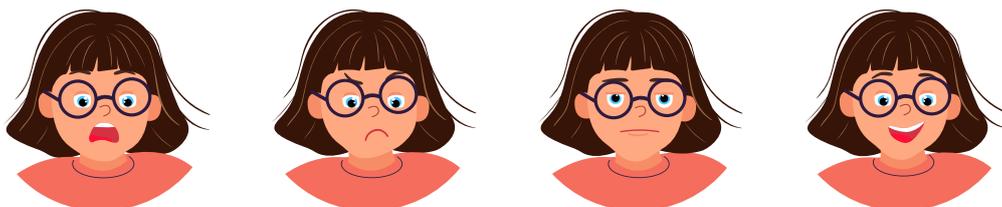
- le esigenze sanitarie
- la relazione con l’animale
- la relazione con il proprietario.

Perchè iscriversi a questo corso?



Chi è il cliente?

Il cliente, proprietario, affidatario è una figura chiave, egli ha la responsabilità ed il potere di condurre l'animale dal Medico Veterinario, gestisce il pagamento delle prestazioni e decide se riportare l'animale oppure no. E' la persona che dobbiamo portare a collaborare.



Sulle decisioni del cliente, non essendo egli competente in Medicina Veterinaria o talvolta ritenendosi tale a torto, **non prevalgono la bontà e l'adeguatezza dell'operato del Medico Veterinario** ma concorrono molteplici altri fattori.

La prestazione professionale

resta di **competenza** esclusiva del **Medico Veterinario**, ma **il buon esito dell'intervento** del medico veterinario

è molto spesso **legato alla buona collaborazione tra Professionista ed Cliente ed alla correttezza dei comportamenti del Cliente** tra una visita e l'altra.





L'attività di counseling consiste

- nella capacità di fare domande per esplicitare le aspettative, i desideri, gli obiettivi del cliente.
- nell'ascolto attento e partecipe delle risposte del cliente
- nel coniugare quanto ascoltato con le esigenze della cura del pet

Il medico veterinario che lavora sulla propria **Intelligenza Emotiva** e si dota della competenza ottiene vantaggi

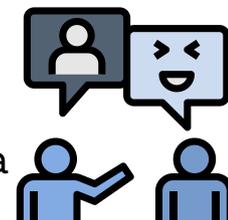
Sul piano del business in termini di

- incremento del giro di affari per passaparola (il più efficace in assoluto)
- riduzioni di liti, contenziosi, denunce, rivalse legali
- fidelizzazione del cliente



Sul piano personale ed interpersonale, in termini di

- maggiore conoscenza di sé, anche come "strumento di lavoro"
- miglioramento delle capacità di relazione
- miglioramento delle capacità comunicative e di negoziazione
- maggiore capacità di gestire lo stress
- maggior fiducia da parte del cliente
- coinvolgimento attivo del cliente nella attuazione della soluzione individuata
- miglioramento del clima in ambulatorio
- maggiori probabilità di evitare dissapori, contenziosi



Come si svolgerà il corso?

Nel corso dei due incontri, saranno utilizzate storie e casi reali portati dai partecipanti (rispettando la privacy), con l'obiettivo di osservare le dinamiche ed individuare le scelte migliori **al fine di ottimizzare la cura e fidelizzare il cliente.**

Verranno affrontati temi quali:

Sviluppare le competenze di Intelligenza Emotiva

Gestire le emozioni per mantenere la padronanza

Comunicare in modo pacifico

Sviluppare la posizione del Medico Veterinario come counselor

Destinatari

Medici Veterinari

Metodo Didattico

Le sessioni online saranno interattive.

Ogni argomento sarà introdotto da casi reali portati dai partecipanti nel rispetto della privacy.

La didattica seguirà quindi il **Ciclo di Kolb** (dalla pratica alla teoria) e dell'apprendimento esperienziale.

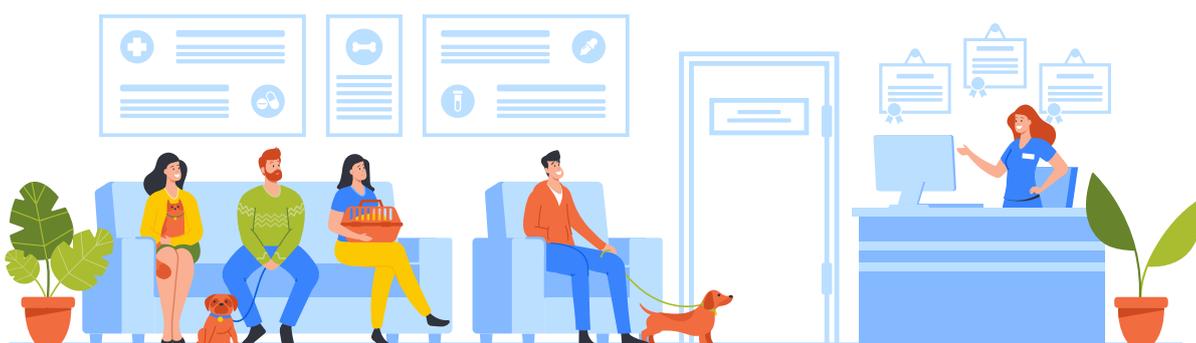
[Compila il questionario](#)

Alla fine del corso, il medico veterinario **sarà in grado di**

- **comunicare** in modo chiaro e pacifico
- **orientare il proprio ascolto** in modo più focalizzato
- formulare domande **per conoscere ed orientare**
- **districarsi** più efficacemente all'interno degli scambi relazionali
- **selezionare** le **informazioni utili** in relazione al proprio **obiettivo terapeutico**
- aiutare le persone ad **esplicitare** le proprie esigenze
- **proporre una strategia** che insieme alle proprie possibilità di intervento includa le aspettative (adeguate) del cliente/proprietario

Il medico veterinario **avrà migliorato** la propria capacità di

- osservare le proprie emozioni,
- entrare nei panni dell'altro, che sia collega o cliente e percepirne le emozioni,
- utilizzare le une e le altre in modo intelligente per strutturare una strategia comune prima e durante il processo di erogazione della prestazione.



Save the Date

E'richiesta la **frequenza** nei seguenti giorni

04 Giugno 2022, Sabato - 6 h

9.00 - 13.00,
14.00 - 16.00

12 Crediti
SPC

05 Giugno 2022, Domenica - 6 h

9.00 - 13.00,
14.00 - 16.00

I webinar live **saranno registrati**

e disponibili fino al 17 Luglio, 7/7 gg H 24,

sulla piattaforma e-learning www.fad.faberformazione.it,

per poter essere rivisti ed apprenderne efficacemente il contenuto.

Contenuti

- cenni di neuroscienze del comportamento
- alfabetizzazione emotiva
- la consapevolezza di sé come strumento
- ascolto e osservazione
- la mente razionale e la mente emozionale
- scegliere vs reagire
- dare il giusto valore al proprio lavoro
- l'empatia
- la negoziazione
- curare la soddisfazione del cliente



Primo corso (6h)

Accoglienza, negoziazione e fidelizzazione

L'accoglienza di un nuovo paziente /proprietario

Lo stile di comunicazione del medico veterinario

Il tempo dedicato al proprietario

Tipologia di proprietario

I momenti più difficili della relazione con il proprietario

Le situazioni da gestire dal punto di vista comunicativo

(per esempio: Il proprietario pensa di sapere già, non ascolta, il cliente non capisce, non accetta, non si fida, non si affida, arriva con la sua soluzione...)

Secondo corso (6h)

Adherence – Engagement

L'accoglienza in pronto soccorso

Gestire le emozioni forti del proprietario

Gestire l'errore diagnostico, terapeutico, chirurgico

Gestire la difficoltà economica del cliente

Aderenza alla cura, la costanza nella cura

L'aspettativa della guarigione

Affrontare la cronicità

Proporre l'eutanasia





Emanuela Drago è psicologa e psicoterapeuta, laureata in Psicologia all'Università "La Sapienza" di Roma nel 1988, accreditata dal 1993 (OdP Lazio n.16352).

Specializzata in Psicoterapia ad Orientamento Sistemico-Relazionale. Specialista in gestione del cambiamento con un'attenzione particolare all'adolescenza.

Specialista in engagement, con un'attenzione particolare alle persone con patologie croniche.

Da oltre 30 anni si occupa di progettazione formativa ed è Formatrice Senior in ambiente aziendale e non.

E' fondatore de "Il Punto di Equilibrio", progetto finalizzato alla cura di sé ed alla crescita personale.

Svolge attività clinica privatamente nei suoi studi di Roma e Fiumicino, ma anche on line.

Piccola indiscrezione: il marito è un medico veterinario.

Quota di partecipazione

€ 220,00

€ 216,00 sconto 2% iscritti Boost

€ 200,00 iscritti a Boost e ad almeno 1 corso Faber

€ 180,00 iscritti a Boost e ad almeno 4 corso Faber

€ 160,00 iscritti a Boost e ad almeno 7 corso Faber

OTTENI UNO SCONTO DI 30€



Partecipa ai **webinar gratuiti** ed **iscriviti** la sera stessa per ottenere lo sconto di 30€ sulla quota di iscrizione.

La comunicazione come alleata nella cura e fidelizzazione del cliente

4 Aprile , 20.15 - 21.15 1 SPC

Allearci con il cliente per il successo della terapia ed il ritorno del paziente

11 Aprile, 20.15 - 21.15 1 SPC

Per iscriverti www.faberformecm.it

Boost Vet Value with Faber Formazione

Corso inserito nel programma Boost Vet Value

Puoi iscriverti al programma Boost Vet Value with Faber Formazione direttamente dalla pagina del corso

Il programma è gratuito e non comporta obbligo alcuno.

Ai fini della determinazione degli sconti non concorrono i corsi inseriti nel programma Boost, i corsi gratuiti ed i casi clinici di nutrizione e dietetica)

Come iscriversi al corso?



L'iscrizione va fatta **online**

accedendo al sito **www.faberformecm.it**

e compilando l'apposito modulo.

Il numero di posti è limitato
Chiusura iscrizioni 15 maggio 22

Versamento della quota tramite bonifico,
entro 3 gg dall'invio del modulo di iscrizione,
intestato a Faber Formazione srl
IBAN: IT43 H076 0114 9000 0103 0501 082
Causale: doppio cliente + cognome iscritto

L'iscrizione si perfeziona con il versamento della quota di
partecipazione o della rata prevista all'iscrizione.

Per ogni informazione



329.67.81.833



info@faberformazione.it.



SEMPRE ACCANTO AI MEDICI VETERINARI

Iscriviti al programma gratuito
“Boost Vet Value with Faber Formazione”
per ricevere agevolazioni e partecipare ad
iniziative formative.

Scopri di più dalla pagina dei corsi
per medici veterinari

Il Boost Vet Value with Faber Formazione è un programma pensato per sostenere i medici veterinari nell'aggiornamento professionale.

Gli iscritti al programma potranno aderire gratuitamente oppure a quota agevolata alle **iniziative di aggiornamento professionale** inserite nel programma.

Inoltre, potranno usufruire, una tantum, di uno sconto del 2% sui ns corsi che lo prevedono.

Le agevolazioni saranno differenziate in relazione all'aver già frequentato o meno i corsi della Faber Formazione.

Puoi iscriverti **gratuitamente**, senza impegno, al programma Boost Vet Value dal nostro sito internet. **Non comporta obbligo alcuno di acquisto o altro tipo.**

La frequenza ai corsi inseriti nel programma Boost Vet Value With Faber Formazione non determina la maturazione dello sconto del 6% sull'iscrizione a successivi corsi Faber Formazione.