



Registre sortida: 678

Data: 07/11/2017

Ref.: Formació

CURS D' ELEMENTS ESSENCIALS EN LA GESTIÓ DE CENTRES VETERINARIS (II PART): COMUNICACIÓ I MARKETING

Organitza: Col·legi Oficial de Veterinaris de les Illes Balears.

Data, Horari i Seu: Aula de Formació del Col·legi Oficial de Veterinaris de les Illes Balears. Av. Comte Sallent, 2 Principal A i B- 07003 Palma de Mallorca. **Dijous 30 de novembre de les 14.30h a les 16.00h.**

Modalitat: presencial per als veterinaris de Mallorca; no presencial per als veterinaris de Menorca, Eivissa, Formentera i fora de les Illes, a través del aula virtual tic-alfa.

Idioma: castellà

Objectiu:

La crisi econòmica, les autopistes de la informació i l'entorn impositiu actual, entre molts d'altres, han fet que els propietaris de mascotes siguin molt més exigents i tenguin més possibilitats d'elecció i que els veterinaris cada vegada necessitem esforçar-nos més en temes o mèdics, com pot ser la gestió dels nostres centres, per a fidelitzar i mantenir els clients i que l'empresa segueixi generant beneficis. Per això, a dia d'avui, és més necessari que mai disposar d'uns coneixements i unes eines bàsiques per a gestionar el dia a dia dels centres veterinaris.

En aquesta jornada es pretén assolir els coneixements bàsics de gestió empresarial enfocada en les particularitats dels centres veterinaris, i millorar la seva gestió a tots els nivells. En l'anterior edició es va insistir en l'àrea financera i recursos humans. En aquesta segona part es parlarà de comunicació i màrketing.

Ponent:

- **Jaume Roig Sastre.**

Llicenciat en Veterinària per la UAB (1989-1994), és propietari i fundador de Vetersalud Zoolínic a Manacor (Mallorca) des de l'any 1995. Des de sempre ha tingut un especial interès per la cirurgia, especialment la traumatologia, ortopèdia i cirurgia oncològica i rep casos d'aquestes àrees referits per altres companys.

L'any 2006 va entrar a formar part del grup "OPTIMUS", un grup de veterinaris d'arreu de l'estat preocupats per la gestió de les seves clíniques a tots els nivells i que ha esdevingut el nucli inicial del Grup de Gestió d'AVEPA (GGA).

Ha assistit a nombrosos cursos i conferències sobre gestió de la clínica en totes les seves vessants, amb ponents espanyols i estrangers.

Ha impartit dos cursos per a veterinaris sobre gestió de la clínica veterinària a Mallorca i Eivissa.

Ha impartit també conferències amb el COVIB sobre aspectes econòmico-financers de la clínica veterinària (relacionades amb la puja de l'IVA) a Mallorca, Menorca i Eivissa, una jornada en relació a les conseqüències per al negoci de la clínica que poden tenir les assegurances veterinares, i la primera part del curs de gestió de clíniques al any 2014.

Actualment comparteix el seu treball clínic amb la gestió en un 40%-60%



Registre sortida: 678

Data: 07/11/2017

Ref.: Formació

Programa:

- Nocions generals de comunicació amb els clients:
 - Els elements de la comunicació: "M'entens o no m'entens?"
 - Llenguatge verbal i no verbal. "T'estic contant mentides"
 - Interferències: "Perdoni, podria controlar un poc el seu fill?"
 - Clients externs i interns: "Col·laboradors o elements tòxics?"
 - Comunicació equival a confiança
- El Pla de màrketig a través d'un exemple pràctic:
 - Elaboració del pla de màrketig: "Quantes vegades has començat a preparar una campanya i no l'has posada en pràctica?"
 - Pressupost i retorn de la inversió: "Un èxit de campanya: hem perdut 1000 €"
 - Publicitat i on fer-la: Mitjans de comunicació. Xarxes socials: "Don't feed the troll"
 - Qui ens pot ajudar?: "No estam totsols"
 - Avaluació de resultats i accions correctores: "tot va bé" (a la mallorquina)

Matrícula d' inscripció: 30€

Destinat a: Veterinaris clínics, propietaris o futurs propietaris de centres d'assistència sanitària animal.

Número màxim de **50 alumnes**. Preferència de matrícula veterinaris col·legiats COVIB per ordre d'inscripció.

La data límit d'inscripció per a aquest curs serà el **dimarts dia 28 de novembre a les 14:00 hores**, haurà de realitzar-se emplenant el formulari d'inscripció específic adjunt a la descripció del curs a l'àrea de formació de la pàgina web del COVIB (www.covib.org).

Pel pagament de la matrícula s'ha d'efectuar l' ingrés al nº de compte bancari **ES18 0487 2189 82 2000002340** (BMN) enviant el corresponent resguard per fax (971.712.726) o per mail a veterinari@covib.org o l'opció de pagament en efectiu directament en el COVIB.

NOTA: En cas de no poder assistir al curs, els inscrits disposen fins a dos dies abans del començament per comunicar la renúncia al COVIB; en cas contrari el COVIB no retornarà l' import de la matrícula.

Alicia Ruiz Terreros.
Secretària de la Comissió de Formació.

Av. Comte Sallent, 2 – Principal A i B. 07003 Palma de Mallorca
Tlf 971 713 044 / 049 - Fax 971 712726 administracio@covib.org www.covib.org



Registre sortida: 678

Data: 07/11/2017

Ref.: Formació

CURSO DE ELEMENTOS ESENCIALES EN LA GESTIÓN DE CENTROS VETERINARIOS (II PARTE): COMUNICACIÓN Y MARKETING

Organiza: Colegio Oficial de Veterinarios de las Islas Baleares.

Fecha, Horario y Sede: Aula de Formación del Colegio Oficial de Veterinarios de las Islas Baleares. Avda. Conde Sallent, 2 Principal A y B- 07003 Palma de Mallorca. **Jueves 30 de noviembre de las 14.30h a las 16.00h.**

Modalidad: presencial para los veterinarios de Mallorca; no presencial para los veterinarios de Menorca, Ibiza, Formentera y fuera de las Islas, a través del aula virtual tic-alfa.

Idioma: castellano

Objetivo:

La crisis económica, las autopistas de la información y el entorno impositivo actual, entre muchos otros, han hecho que los propietarios de mascotas sean mucho más exigentes y tengan más posibilidades de elección y que los veterinarios cada vez necesitamos esforzarnos más en temas no médicos, como quizás la gestión de nuestros centros, para fidelizar y mantener los clientes y que la empresa siga generando beneficios. Por eso, a día de hoy, es más necesario que nunca disponer de unos conocimientos y unas herramientas básicas para gestionar el día a día de los centros veterinarios.

En esta jornada se pretende lograr los conocimientos básicos de gestión empresarial enfocada en las particularidades de los centros veterinarios, y mejorar su gestión a todos los niveles. En la anterior edición se insistió en el área financiera y recursos humanos. En esta segunda parte se hablará de comunicación y marketing.

Ponente:

• Jaume Roig Sastre.

Licenciado en Veterinaria por la UAB (1989-1994), es propietario y fundador de Vetersalud Zoolínic en Manacor (Mallorca) desde el año 1995. Desde siempre ha tenido un especial interés por la cirugía, especialmente la traumatología, ortopedia y cirugía oncológica y recibe casos de estas áreas referidos por otros compañeros.

El año 2006 entró a formar parte del grupo "OPTIMUS", un grupo de veterinarios de todo el sudeste de España preocupados por la gestión de sus clínicas a todos los niveles y que ha acontecido el núcleo inicial del Grupo de Gestión de AVEPA (GGA).

Ha asistido a numerosos cursos y conferencias sobre gestión de la clínica en todas sus vertientes, con ponentes españoles y extranjeros.

Ha impartido dos cursos para veterinarios sobre gestión de la clínica veterinaria en Mallorca e Ibiza.

Ha impartido también conferencias con el COVIB sobre aspectos económico-financieros de la clínica veterinaria (relacionadas con la sube del IVA) en Mallorca, Menorca e Ibiza, una jornada en relación a las consecuencias para el negocio de la clínica que pueden tener los seguros veterinarios, y la primera parte del curso de gestión de clínicas en 2014.

Actualmente comparte su trabajo clínico con la gestión en un 40%-60%



Registre sortida: 678

Data: 07/11/2017

Ref.: Formació

Programa:

- Nociones generales de comunicación con los clientes:
 - Los elementos de la comunicación: “¿Me entiendes o no me entiendes?”
 - Lenguaje verbal y no verbal. “Te estoy contando mentiras”
 - Interferencias: “¿Perdone, podría controlar un poco su hijo?”
 - Clientes externos e internos: “¿Colaboradores o elementos tóxicos?”
 - Comunicación equivale a confianza
- El Plan de marketing a través de un ejemplo práctico:
 - Elaboración del plan de marketing: “¿Cuántas veces has empezado a preparar una campaña y no la has puesto en práctica?”
 - Presupuesto y regreso de la inversión: “Un éxito de campaña: hemos perdido 1000 €”
 - Publicidad y donde hacerla: Medios de comunicación. Redes sociales: “*Don't feed the troll*”
 - ¿Quién nos puede ayudar?: “No estamos solos”
 - Evaluación de resultados y acciones correctoras: “todo va bien” (a la mallorquina)

Matrícula de inscripción: 30€

Destinado a: Veterinarios clínicos, propietarios o futuros propietarios de centros de asistencia sanitaria animal.

Número máximo de **50 alumnos**. Preferencia de matrícula veterinarios colegiados COVIB por orden de inscripción.

La fecha tope de inscripción para este curso será el **martes día 28 de noviembre a las 14:00 horas**, tendrá que realizarse rellenando el formulario de inscripción específico adjunto a la descripción del curso al área de formación de la página web del COVIB (www.covib.org).

Para el pago de la matrícula se tiene que efectuar el ingreso al nº de cuenta bancaria **ES18 0487 2189 82 2000002340** (BMN) enviando el correspondiente resguardo por fax (971.712.726) o por mail a veterinari@covib.org o la opción de pago en efectivo directamente en el COVIB.

NOTA: En caso de no poder asistir al curso, los inscritos disponen hasta dos días antes del comienzo para comunicar la renuncia al COVIB; en caso contrario el COVIB no retornará el importe de la matrícula.

Alicia Ruiz Terreros.

Secretaria de la Comisión de Formación.