



QUEJAS, RECLAMACIONES Y CONFLICTOS. ¿EL CLIENTE SIEMPRE TIENE RAZÓN?

WEBSEMINAR

Nuestros clientes están cada vez más informados y, como consecuencia, cada vez son más exigentes con la calidad del servicio y con el coste, ya que hay una gran oferta de centros veterinarios y precios muy diversos. La mayor parte de las quejas y reclamaciones tienen que ver con problemas de comunicación y con el dinero.

En este WebSeminar analizaremos las causas más frecuentes de los conflictos en las clínicas veterinarias, cómo enfrentarnos a ellos y, muy importante, cómo evitarlos.

OBJETIVOS

Entre los objetivos que pretendemos conseguir con este WebSeminar destacan los siguientes:

- Ser capaces de elaborar protocolos de actuación ante un conflicto.
- Conocer en profundidad las herramientas que nos permitan evitarlos.

Autor

MIGUEL ÁNGEL VALERA

Veterinario clínico desde 1990, especialista en Fisioterapia, Rehabilitación y Acupuntura.

Además de su trabajo como consultor y Coach certificado por ICF, imparte cursos y talleres en España, Portugal y Latinoamérica sobre planes de salud y neuroventas, tanto de forma presencial como on-line. Comenzó a ofrecer planes de salud en 1993 a sus clientes de Centauro Veterinarios (www.centauroveterinarios.com). Fruto de esa experiencia de más de 25 años, con los planes como herramienta principal de trabajo, comenzó el proyecto "Plans4Vets" para asesorar en el diseño de planes de salud a medida de cada clínica veterinaria, así como las técnicas básicas de venta, marketing y desarrollo de estos.

Desde marzo de 2020, como consecuencia de la pandemia, trabaja de forma habitual por videoconferencia, tanto en su faceta de consultor como en la de coach, para ayudar a los colegas veterinarios que quieren mejorar sus ventas y la fidelización de sus clientes.

En 2017 publicó su primer libro, "Planes de Salud", y en 2018 "Enamora a tu cliente, NMK para veterinarios", ambos de la Editorial Servet, que han sido traducidos al inglés y al chino. Este año 2022 tiene un nuevo libro a la venta: "Los secretos de la recepción veterinaria", dirigido al personal auxiliar y veterinarios que hacen las funciones de recepción y atención al cliente. En septiembre de 2020 lanzó su Curso Online sobre Planes de Salud. Más información en <https://mikevalera.es/planes-on-line-pol/>



Duración

90 min.



PVP

25 €

29 USD

Fecha

29/09/2022



Hora

14:30 (Canarias 13:30)



Nueva York: 8:30 am

Ciudad de México: 7:30 am