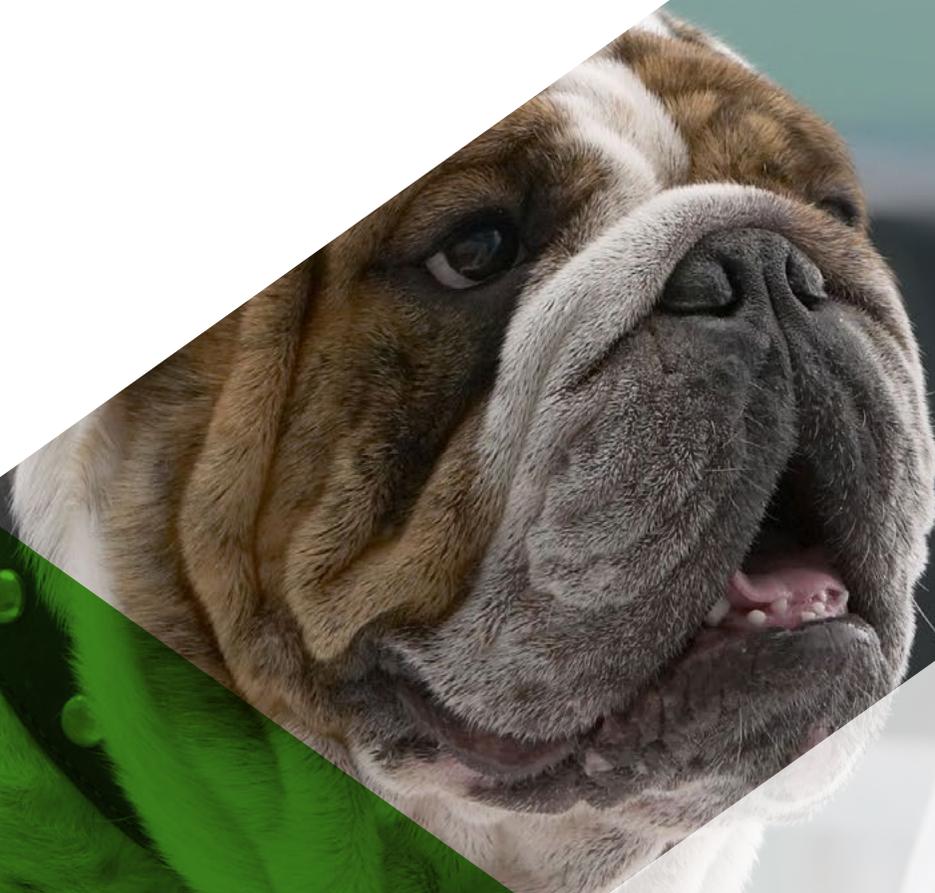


Especialización Profesional

Marketing en Centros Veterinarios





Especialización Profesional Marketing en Centros Veterinarios

Modalidad: Online

Titulación: TECH Formación Profesional

Duración: 6 meses

Horas: 450

Acceso web: www.tech-fp.com/veterinaria/especializacion-profesional/marketing-centros-veterinarios

Índice

01

Presentación

pág. 4

02

Salidas profesionales

pág. 6

03

¿Qué seré capaz de hacer al finalizar la Especialización Profesional?

pág. 8

04

Dirección del curso

pág. 10

05

Plan de formación

pág. 16

06

Metodología

pág. 18

07

Titulación

pág. 22

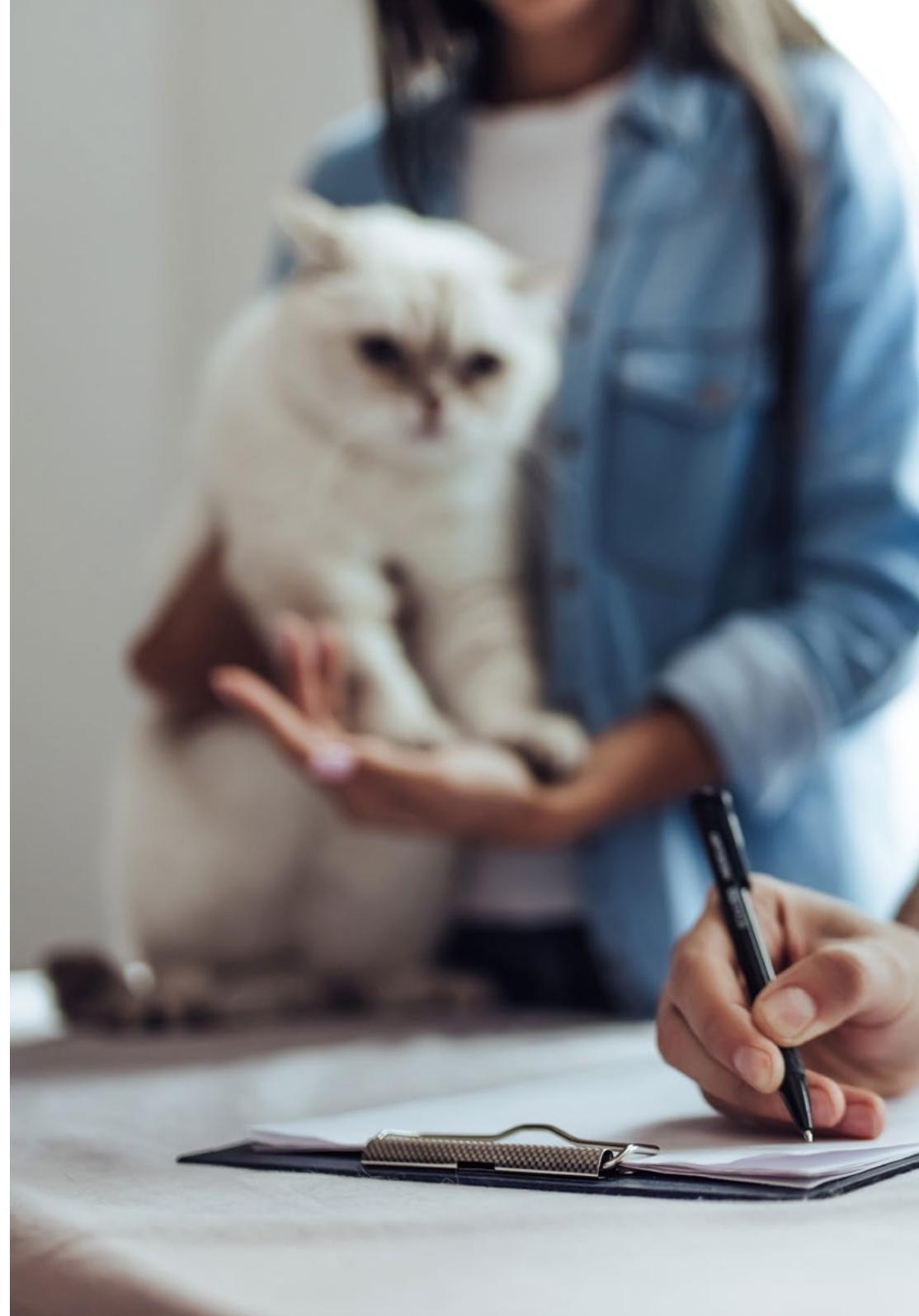
01

Presentación

La comunicación publicitaria es una especialización que existe desde hace varios siglos y que ha sufrido un desarrollo exponencial, pero, en concreto, se ha visto notablemente potenciada en estas últimas décadas debido a los imparables procesos de digitalización. Así, casi todos los sectores comerciales de la sociedad emplean el marketing como recurso para llegar más y mejor a su público objetivo y su público potencial. Es el caso también de los Centros Veterinarios, que para tener una buena presencia en las redes sociales y en el entorno digital, han de publicitarse de la manera adecuada, con auténticas estrategias dirigidas a lograr sus objetivos. Mediante este completo plan de estudio conseguirás ahondar la experiencia del cliente/usuario de los Centros Veterinarios, así como en el marketing aplicado en los Centros Veterinarios y en desarrollar el liderazgo y habilidades directivas aplicadas en los Centros Veterinarios. Al cursar este título te consolidarás como un auténtico profesional de la materia de la forma más práctica y cómoda, con un plan de estudio 100% online que te permitirá compaginar este proceso de aprendizaje con otros proyectos profesionales y personales. Además, por su alta orientación profesional, tus posibilidades laborales aumentarán de forma notable en este sector.



Aprende a gestionar el Marketing de Centros Veterinarios a través de esta titulación. Podrás conciliar con facilidad este proceso de aprendizaje con otros proyectos profesionales y personales por su cómodo formato de estudio 100% online"



Debido a los altos beneficios que ofrece una adecuada y estratégica comunicación publicitaria a las empresas que potencian esta actividad, cada vez más negocios apuestan por implementar el marketing en sus plataformas y redes sociales. Así, este concreto plan de estudio se centra en los planes de marketing enfocados en los Centros Veterinarios y al cursarlo te podrás consolidar como un auténtico experto en la materia.

En tan solo 6 meses, lograrás definir las tipologías de clientes de un centro veterinario y los estilos comunicativos que mejor se adaptan a las mismas para demostrar la empatía en una consulta veterinaria. Podrás también, analizar las situaciones de distorsión de las emociones y quejas para afrontarlas con eficacia, así como gestionar y evaluar la calidad de la atención al cliente en un centro veterinario.

Además, aprenderás a establecer y desarrollar carteras de clientes con el empleo de herramientas prácticas, a diseñar y desarrollar modelos de experiencia del cliente (CX) que permitan alcanzar la mejor experiencia de usuario (UX) posible y, por último, analizar y elaborar la visita perfecta del usuario de centro veterinario. Gracias a su formato 100% online, podrás conciliar fácilmente el proceso de aprendizaje con otros proyectos profesionales y personales, así como aumentar de manera considerable tus posibilidades laborales en este sector.

“

Esta Especialización Profesional te capacitará para crear estrategias de Marketing y Comunicación específicas para empresas y Centros Veterinarios desarrollando todo tu potencial”

02

Salidas profesionales

El marketing se ha consolidado en casi todos los sectores de la sociedad, promovido, en gran medida, por el imparable proceso de digitalización. Asimismo, pasa en el ámbito de las empresas y los negocios relativos a la veterinaria, con lo que auténticos expertos y profesionales del marketing en los centros especializados son, cada vez más, altamente demandados. Es por esto que se ha diseñado esta completa Especialización Profesional, para que, al cursarla, puedas abrirte a nuevas posibilidades.

“

Especialízate en Marketing en Centros Veterinarios mediante este completo programa de estudio y conviértete en un auténtico profesional en tu área”



Esta titulación, en definitiva, te convertirá en un gran especialista preparado para trabajar en alguno de los siguientes puestos:

- ◆ Técnico responsable de marketing y relaciones pública de centros veterinarios
- ◆ Auxiliar administrativo de documentación clínica veterinaria
- ◆ Asistente de dirección en centros veterinarios
- ◆ Auxiliar financiero de centros veterinarios
- ◆ Visitador comercial en centros veterinarios



03

¿Qué seré capaz de hacer al finalizar la Especialización Profesional?

Al completar esta completa Especialización Profesional lograrás adquirir las destrezas y habilidades profesionales necesarias para que te conviertas en un auténtico experto en el desarrollo de metodología de Marketing en un Centro Veterinario. Lograrás desarrollarte con éxito en este concreto sector, aumentar el interés de tu curriculum vitae y mejorar así tu empleabilidad.

01

Definir las tipologías de clientes de un centro veterinario, y los estilos comunicativos que mejor se adaptan a las mismas

02

Gestionar y evaluar la calidad de la atención al cliente en un centro veterinario

03

Establecer y desarrollar carteras de clientes con el empleo de herramientas prácticas

04

Diseñar y desarrollar modelos de Experiencia del Cliente (CX) que permitan alcanzar la mejor Experiencia de Usuario (UX) posible





05

Examinar la diferencia en la venta de servicios y productos

06

Determinar el precio de un servicio veterinario

07

Proponer una metodología para dar precios de los servicios veterinarios

08

Desarrollar una metodología práctica en la atención telefónica

09

Capacitar para cobrar siempre todo lo que se hace y factura

10

Identificar los medios publicitarios más adecuados a cada acción

11

Mostrar la importancia de las encuestas de satisfacción para saber qué opinan los clientes

12

Establecer una metodología para gestionar las quejas y reclamaciones

13

Desarrollar una metodología para convertir cada estrategia, al menos, en una acción determinada





14

Determinar las bases prácticas para incrementar las ventas a través de la venta cruzada

15

Convencer de la necesidad de utilizar el merchandising en la tienda

16

Proponer plantillas que ayuden a controlar las acciones de Marketing

17

Proponer una metodología para llegar a ser un buen líder

18

Afrontar con confianza y seguridad un proceso negociador

04

Dirección del curso

Expertos en activo en el área de pedagogía y workshops para empresas y organizaciones privadas del sector veterinario, lideran este completísimo programa profesional de TECH. Gracias a su amplia trayectoria profesional han vertido los aspectos más relevantes del Marketing y su aplicación dentro de las estrategias y plan de negocio de las clínicas o centros especializados en medicina animal. Por todo ello, es una puesta al día única que te permitirá evolucionar en tu carrera de un modo ágil y seguro.

“

Expertos en activo del ámbito empresarial del sector Veterinario lideran este programa exclusivo de TECH y han diseñado el plan de estudios más completo para tu capacitación”





Dirección del curso

D. Barreneche Martínez, Enrique

- ♦ Director de la consultora VetsPower.com, empresa de consultoría empresarial con dedicación exclusiva a los centros veterinarios sanitarios para animales de compañía
- ♦ Vicepresidente de la patronal provincial del sector veterinario de Alicante AEVA, y tesorero de la Confederación de Patronales del Sector Veterinario de España (CEVE)
- ♦ Co-fundador del Grupo de Trabajo de Gestión y Administración de AVEPA, (GGA)
- ♦ Experiencia empresarial propia. Fundador y propietario del Centro Veterinario Amic de Alicante
- ♦ Licenciado en Veterinaria por la Universidad Complutense de Madrid
- ♦ Autor de los libros sobre gestión empresarial en centros veterinarios "¿Quién se ha llevado mi centro veterinario?" y "¡Ya encontré mi centro veterinario!"
- ♦ Coautor en dos libros y autor de capítulos específicos en otras publicaciones destinadas a la formación de Auxiliares de Clínica Veterinaria (ACV)
- ♦ Ponente en diversos cursos y talleres sobre gestión empresarial de centros veterinarios, tanto en modalidad presencial como a distancia (online), tanto en España como en el extranjero

Cuadro docente

D. Albuixech Martínez, Miguel

- ♦ Vocal del área de Economía de CEVE (Confederación Empresarial Veterinaria Española)
- ♦ Secretario de AVETVAL (Asociación Empresarial Veterinaria de Valencia)
- ♦ Vicepresidente de AGESVET (Asociación para la Gestión Veterinaria)
- ♦ Coordinador del área Levante para los EGA (Encuentros de Gestión de AGESVET)
- ♦ Licenciado en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad de Valencia
- ♦ Máster en Dirección de Recursos Humanos por ADEIT

D. Vilches Sáez, José

- ♦ Responsable proyecto – CursoACV
- ♦ Responsable plataforma de formación – Cursoveterinaria.es
- ♦ Responsable proyecto – Duna Formación
- ♦ Responsable comercial – Gesvilsa
- ♦ Gerente en Formación Professional Duna, SL
- ♦ Community Manager
- ♦ Gestión de secretaría – AGESVET
- ♦ Responsable comercial España – ProvetCloud
- ♦ Responsable técnico comercial – Guerrero Coves
- ♦ Graduado en Dirección Empresarial. Grupo Método



D. Villaluenga, José Luis

Co-fundador y CEO de la empresa Rentabilidad Veterinaria
Consultor en Gestión Empresarial y Marketing de Centros Veterinarios
Director General de ACALANTHIS COMUCACION Y ESTRAGIAS SL
Licenciado en Ciencias Biológicas por la Universidad Complutense de Madrid
Máster Universitario en Marketing Digital, EAE y Universidad de Barcelona
Máster Universitario en Dirección y Gestión de RRHH, EAE y Universidad de Barcelona
Profesor Asociado en la Facultad de Veterinaria de la Universidad Alfonso X El Sabio, Madrid

D. Muñoz Sevilla, Carlos

Médico Veterinario al servicio de la Anestesiología
Responsable del servicio de Anestesiología. Hospital Veterinario Valencia Sur
Director de la Clínica Veterinaria San Francisco
Licenciado en Veterinaria por la Universidad Complutense de Madrid
MBA por la Universidad Jaime I-(UJI)
Participante en el desarrollo y formación del Módulo de RRHH de AGESVET

D. Martín González, Abel

- ♦ Director del Centro Veterinario Talavera y Clínica Veterinaria Veco en Talavera de la Reina (Toledo)
- ♦ Director técnico de ADSG en Castilla La Mancha (España): ADSG Bovino Castillo de Bayuela, ADSG Bovino La Jara, ADSG Extensivo Belvis, ADSG Bovino Los Navalmorales, ADSG Porcino La Jara
- ♦ Director de la Marca de Calidad de Carne de la Sierra de San Vicente
- ♦ Licenciado en Veterinaria por la Universidad Complutense de Madrid
- ♦ Vicepresidente y Miembro fundador de CEVE (Confederación Empresarial Veterinaria Española)
- ♦ Presidente y Miembro fundador de CEVE-CLM (Confederación Empresarial Veterinaria de Castilla La Mancha)
- ♦ Miembro de varias asociaciones profesionales a nivel nacional e internacional como AVEPA, ANEMBE, SEOC, AVETO
- ♦ Miembro de la Comisión Digital de CEOE (Confederación de Organizaciones Empresariales de España)

Dña. Saleno, Delia

- ♦ Directora del centro Veterinario Son Dureta
- ♦ Presidenta de CEVE Balears
- ♦ Miembro de la Junta Directiva de CEOE. Representante del sector Veterinario
- ♦ Vicepresidenta de la Confederación Empresarial Veterinaria Española (CEVE)
- ♦ Estudios de doctorado. Universidad de Ciencias Agrícolas y Medicina Veterinaria de Cluj-Napoca (Rumanía)
- ♦ Licenciada en Veterinaria por la Universidad de Ciencias Agrícolas y Medicina Veterinaria de Cluj-Napoca (Rumanía)
- ♦ Diploma de Estudios Avanzados en Clínica de Pequeños Animales
- ♦ Suficiencia investigadora en Citogenética por la Universidad de Córdoba con estudio sobre la Infertilidad en Equinos
- ♦ Curso de habilitación como evaluador en procedimientos de acreditación de competencias profesionales por experiencia laboral en familia profesional Agraria.
- ♦ Investigadora predoctoral en el Departamento de Reproducción Animal de la Facultad de Medicina Veterinaria de Cluj-Napoca (Rumanía)
- ♦ Investigadora predoctoral en el Departamento de Genética de la Universidad de Córdoba

D. Rotger Campins, Sebastià

- ♦ Secretario de Empresaris Veterinaris de les Illes Balears EMVETIB
- ♦ Secretario de la Confederación Empresarial Veterinaria Española CEVE
- ♦ Responsable del departamento de Laboral, Organización y Formación de CEVE
- ♦ Secretario de Empresaris Veterinaris de les Illes Balears EMVETIB
- ♦ Presidente de la Comisión de Servicios de la Confederació d'Associacions Empresarial de Balears CAEB
- ♦ Miembro del Comité Ejecutivo de CAEB
- ♦ Presidente de la Comisión Negociadora nacional del Convenio Colectivo de Centros y Servicios Sanitarios Veterinarios
- ♦ Gerente en la clínica veterinaria Veterinari Son Dureta SLP
- ♦ Ingeniero Superior en Telecomunicaciones
Licenciado en Náutica y transporte Marítimo
- ♦ Capitán de Marina Mercante

Dña. Tabares, Núria

- ♦ Consultora y Coach Laboral
- ♦ Coordinadora en Clínica Terra Vila-Real
- ♦ Consultora y Coach Ejecutivo en Coaching Ability
- ♦ Directora Técnica de la Clínica Veterinaria Terra San Fernando
- ♦ Coordinadora de Marketing Digital en Asociación Agesvet-EAHA
- ♦ Licencia da en Veterinaria por la Universidad Autónoma de Barcelona
- ♦ Miembro de la Asociación Veterinaria de Fauna Exótica y Salvaje



Navarro Ferrer, María José

- ◆ Cofundadora y Psicóloga Especialista en Coaching Ability
- ◆ Psicóloga Especialista en Workshops para Empresas y Organizaciones Privadas
- ◆ Licenciada en Psicología por la Universidad de Valencia (UV)
- ◆ Máster en Psicología Clínica CTMC Valencia
- ◆ Posgrado en Gerontología Social Universidad de Valencia
- ◆ Posgrado en Mindfulness y Psicoterapias IL3 UB
- ◆ Docente en el Recull d'activitats per als Serveis Locals d'Ocupació: Persones i Empreses de Barcelona



TECH ha seleccionado cuidadosamente al equipo docente de este programa para que puedas aprender de los mejores especialistas de la actualidad"

05

Plan de formación

El marketing es una disciplina que está presente en todos los modelos de negocio en la actualidad. El boom de la digitalización ha favorecido a que la publicidad en redes sociales, plataformas virtuales y demás plataformas sea de vital importancia. Este plan de estudio ofrece un temario novedoso y a la vanguardia en su ámbito, al que podrás acceder de forma completamente online de la mano de los docentes más experimentados. Esto, te dará la flexibilidad que necesitas para compaginar tus actividades diarias con esta capacitación.

“

Completando esta Especialización Profesional adquirirás un alto nivel de conocimiento en desarrollo de estrategias de Marketing totalmente aplicables al ámbito laboral real de los Centros Veterinarios”



Módulo 1. El cliente/usuario de los Centros Veterinarios

- 1.1. La atención al cliente en Centros Veterinarios
- 1.2. La comunicación presencial en Centros Veterinarios
- 1.3. Habilidades de comunicación esenciales para profesionales de Centros Veterinarios
- 1.4. La empatía como habilidad fundamental en el siglo XXI en la relación con los clientes de los Centros Veterinarios
- 1.5. Metodología para afrontar con éxito las situaciones difíciles con clientes de un centro veterinario
- 1.6. La comunicación dentro de la consulta veterinaria
- 1.7. Estrategias para la relación con los clientes de un centro veterinario
- 1.8. Segmentación y carterización de clientes en un centro veterinario
- 1.9. Experiencia del cliente (CX) y experiencia del usuario (UX) en Centros Veterinarios
- 1.10. Aplicación práctica de la experiencia de cliente y usuario en Centros Veterinarios

Módulo 2. Marketing aplicado en los Centros Veterinarios

- 2.1. Marketing en Centros Veterinarios
- 2.2. ¿Qué se vende en los Centros Veterinarios?
- 2.3. Los servicios – productos en Centros Veterinarios
- 2.4. El precio de servicios y productos en Centros Veterinarios
- 2.5. Comunicación con el cliente en Centros Veterinarios
- 2.6. Publicidad en Centros Veterinarios
- 2.7. La venta cruzada en Centros Veterinarios
- 2.8. *Merchandising*
- 2.9. Marketing digital en Centros Veterinarios
- 2.10. Herramientas de fidelización para clientes de Centros Veterinarios

Módulo 3. Liderazgo y habilidades directivas aplicadas en los Centros Veterinarios

- 3.1. Habilidades directivas esenciales en un gerente y/o propietario de centro veterinario
- 3.2. El liderazgo aplicado a los Centros Veterinarios
- 3.3. Negociación para el directivo de centro veterinario
- 3.4. La gestión del tiempo del directivo de un centro veterinario
- 3.5. ¿Cómo generar confianza en los colaboradores de un centro veterinario?
- 3.6. Gestión de la productividad del directivo de un centro veterinario
- 3.7. Los equipos profesionales de alto rendimiento en Centros Veterinarios
- 3.8. Identificación y resolución de conflictos internos en Centros Veterinarios
- 3.9. Prevención de toxicidad interna en Centros Veterinarios
- 3.10. Gestión del cambio en el directivo de Centros Veterinarios



Mediante este actualizado e innovador temario en el ámbito del Marketing en Centros Veterinarios podrás convertirte en un auténtico profesional en el área en tan solo 6 meses”

06

Metodología

Nuestra institución es la primera en el mundo que combina la metodología de los *case studies* con un sistema de aprendizaje 100% online basado en la reiteración, que combina elementos didácticos diferentes en cada lección.

Potenciamos los case studies con el mejor método de enseñanza 100% online: el *Relearning*.

TECH pone a tu disposición un método de aprendizaje que ha revolucionado la Formación Profesional y con el que mejorarás tus perspectivas de futuro de forma inmediata.

En TECH aprenderás con una metodología vanguardista concebida para capacitar a los profesionales del futuro. Este método, a la vanguardia pedagógica mundial, se denomina *Relearning*.

Nuestra institución es la única en habla hispana licenciada para emplear este exitoso método. En 2019 conseguimos mejorar los niveles de satisfacción global de nuestros alumnos (calidad docente, calidad de los materiales, estructura del curso, objetivos...) con respecto a los indicadores del mejor centro educativo online en español.



Esta titulación de TECH es un programa intensivo que te prepara para afrontar todos los retos en esta área, tanto en el ámbito nacional como internacional. Tenemos el compromiso de favorecer tu crecimiento personal y profesional, la mejor forma de caminar hacia el éxito, por eso en TECH utilizarás los *case studies*, la metodología de enseñanza más avanzada y eficaz del mercado educativo.

“ *Nuestro programa te proporciona las mejores habilidades profesionales, preparándote para afrontar todos los retos actuales y futuros en esta área*”

El método del caso ha sido el sistema de aprendizaje más utilizado por las mejores escuelas de negocios del mundo desde que éstas existen. Desarrollado en 1912 para que los estudiantes de Derecho no solo aprendiesen las leyes a base de contenidos teóricos, el método del caso consistió en presentarles situaciones complejas reales para que tomaran decisiones y emitieran juicios de valor fundamentados sobre cómo resolverlas.

Ante una determinada situación, ¿qué harías tú? Esta es la pregunta a la que te enfrentamos en el método del caso, un método de aprendizaje orientado a la acción. A lo largo del curso, te enfrentarás a múltiples casos reales. Deberás integrar todos tus conocimientos, investigar, argumentar y defender tus ideas y decisiones.



En este programa tendrás acceso a los mejores materiales educativos, preparados a conciencia para ti:



Material de estudio

Todos los contenidos didácticos son creados por los especialistas que van a impartir el curso, específicamente para él, de manera que el desarrollo didáctico sea realmente específico y concreto.

Estos contenidos son aplicados después al formato audiovisual que creará nuestra manera de trabajo online, con las técnicas más novedosas que nos permiten ofrecerte una gran calidad, en cada una de las piezas que pondremos a tu servicio.



Clases magistrales

Existe evidencia científica sobre la utilidad de la observación de terceros expertos.

El denominado *Learning from an expert* afianza el conocimiento y el recuerdo, y genera seguridad en nuestras futuras decisiones difíciles.



Prácticas de habilidades y competencias

Realizarás actividades de desarrollo de competencias y habilidades específicas en cada área temática. Prácticas y dinámicas para adquirir y desarrollar las destrezas y habilidades que un especialista precisa desarrollar en el marco de la globalización que vivimos.



Lecturas complementarias

Artículos recientes, documentos de consenso, guías internacionales... En nuestra biblioteca virtual tendrás acceso a todo lo que necesitas para completar tu capacitación.





Case Studies

Completarás una selección de los mejores *case studies* de la materia. Casos presentados, analizados y tutorizados por los mejores especialistas del panorama internacional.



Resúmenes interactivos

Presentamos los contenidos de manera atractiva y dinámica en píldoras multimedia que incluyen audio, vídeos, imágenes, esquemas y mapas conceptuales con el fin de afianzar el conocimiento.

Este sistema exclusivo educativo para la presentación de contenidos multimedia fue premiado por Microsoft como "Caso de éxito en Europa".



Testing & Retesting

Evaluamos y reevaluamos periódicamente tu conocimiento a lo largo del programa. Lo hacemos sobre 3 de los 4 niveles de la Pirámide de Miller.



07

Titulación

La Especialización Profesional en Marketing en Centros Veterinarios garantiza, además de la capacitación más rigurosa y actualizada, el acceso a un título de Especialización Profesional expedido por TECH.

Tras la superación de las evaluaciones, el alumno recibirá por correo postal con acuse de recibo su correspondiente Título de Especialización Profesional emitido por TECH.

El título expedido por TECH expresará la calificación que haya obtenido en la Especialización Profesional, y reunirá los requisitos comúnmente exigidos por las bolsas de trabajo, oposiciones y comités evaluadores carreras profesionales.

Título: **Especialización Profesional en Marketing en Centros Veterinarios**

Modalidad: **Online**

Horas: **450**





Especialización Profesional Marketing en Centros Veterinarios

Modalidad: Online

Titulación: TECH Formación Profesional

Duración: 6 meses

Horas: 450

Especialización Profesional

Marketing en Centros Veterinarios

