Executive Master

Gestione e Direzione di Cliniche Veterinarie

MGDCV

tech global university

tech global university

Executive Master
Gestione e Direzione di Cliniche Veterinarie

- Modalità: **online**
- Durata: **12 mesi**
- Titolo: **TECH Global University**
- Accreditamento: **60 ECTS**
- Orario: **a scelta**
- Esami: **online**

Accesso al sito web: **www.techtitute.com/it/business-school/master/master-gestione-direzione-cliniche-veterinarie**

Indice

01 Benvenuto — pag. 4

02 Perché studiare in TECH? — pag. 6

03 Perché scegliere il nostro programma? — pag. 10

04 Obiettivi — pag. 14

05 Competenze — pag. 20

06 Struttura e contenuti — pag. 24

07 Metodologia — pag. 38

08 Profilo dei nostri studenti — pag. 46

09 Direzione del corso — pag. 50

10 Impatto sulla tua carriera — pag. 56

11 Benefici per la tua azienda — pag. 60

12 Titolo — pag. 64

01

Benvenuto

La gestione e la direzione di una clinica veterinaria sono un compito complesso, in quanto richiedono professionisti che non solo abbiano una solida conoscenza del mondo aziendale, una delle aree di lavoro che determinano il successo o il fallimento di una determinata clinica, ma che possiedano anche studi di veterinaria per occuparsi della cura degli animali. Per diventare dei professionisti in questo settore si richiedono una serie di competenze che il programma di TECH ha raccolto e preparato con l'aiuto di un personale docente esperto del settore.

Executive Master in Gestione e Direzione di Cliniche Veterinarie.
TECH Global University

Potrai padroneggiare le strategie più avanzate nella Gestione e Direzione di Cliniche Veterinarie grazie a un programma di massimo livello per la tua carriera professionale"

02

Perché studiare in TECH?

TECH è la più grande scuola di business 100% online del mondo. Si tratta di una Business School d'élite, con un modello dotato dei più alti standard accademici. Un centro internazionale ad alto rendimento per la formazione intensiva di competenze manageriali.

TECH è l'università all'avanguardia della tecnologia, che agglomera tutte le risorse a sua disposizione con l'obiettivo di aiutare lo studente a raggiungere il successo aziendale"

In TECH Global University

Innovazione

L'università offre un modello di apprendimento online che combina le ultime tecnologie educative con il massimo rigore pedagogico Un metodo unico con il più alto riconoscimento internazionale che fornirà allo studente le chiavi per inserirsi in un mondo in costante cambiamento, in cui l'innovazione è concepita come la scommessa essenziale di ogni imprenditore.

"Caso di Successo Microsoft Europa" per aver incorporato l'innovativo sistema multi-video interattivo nei nostri programmi.

Massima esigenza

Il criterio di ammissione di TECH non è economico. Non è necessario investire eccessivamente per studiare in questa università. Tuttavia, per ottenere un titolo rilasciato da TECH, i limiti dell'intelligenza e della capacità dello studente saranno sottoposti a prova. I nostri standard accademici sono molto alti.

Il 95% | **degli studenti di TECH termina i suoi studi con successo**

Networking

In TECH partecipano professionisti provenienti da tutti i Paesi del mondo al fine di consentire allo studente di creare una vasta rete di contatti utile per il suo futuro.

+100.000
manager specializzati ogni anno

+200
nazionalità differenti

Empowerment

Lo studente cresce di pari passo con le migliori aziende e professionisti di grande prestigio e influenza. TECH ha instaurato alleanze strategiche e una preziosa rete di contatti con i principali esponenti economici provenienti dai 7 continenti.

+500 | **Accordi di collaborazione con le migliori aziende**

Talento

Il nostro programma è una proposta unica per far emergere il talento dello studente nel mondo imprenditoriale. Un'opportunità unica di affrontare i timori e la propria visione relativi al business.

TECH si propone di aiutare gli studenti a mostrare al mondo il proprio talento grazie a questo programma.

Contesto Multiculturale

Gli studenti che intraprendono un percorso con Tech possono godere di un'esperienza unica. Studierai in un contesto multiculturale. Lo studente, inserito in un contesto globale, potrà addentrarsi nella conoscenza dell'ambito lavorativo multiculturale mediante una raccolta di informazioni innovativa e che si adatta al proprio concetto di business.

Gli studenti di TECH provengono da più di 200 nazioni differenti.

TECH punta all'eccellenza e dispone di una serie di caratteristiche che la rendono unica:

Impara dai migliori del settore

Il personale docente di TECH contribuisce a mostrare agli studenti il proprio bagaglio di esperienze attraverso un contesto reale, vivo e dinamico. Si tratta di docenti impegnati in una specializzazione di qualità che permette allo studente di avanzare nella sua carriera e distinguersi in ambito imprenditoriale.

Professori provenienti da 20 nazionalità differenti.

In TECH avrai accesso ai casi di studio più rigorosi e aggiornati del mondo accademico"

Analisi

In TECH esploriamo il tuo lato critico, la tua capacità di affrontare le incertezze, la tua competenza nel risolvere i problemi e risaltare le tue competenze interpersonali.

Eccellenza accademica

Tech fornisce allo studente la migliore metodologia di apprendimento online. L'università unisce il metodo *Relearning* (una metodologia di apprendimento post-laurea che ha ottenuto un'eccellente valutazione a livello internazionale) al Metodo Casistico. Un difficile equilibrio tra tradizione e avanguardia, visto l'esigente contesto accademico nel quale è inserito.

Economia di scala

TECH è la più grande università online del mondo. Possiede più di 10.000 titoli universitari. Nella nuova economia, v**olume + tecnologia = prezzo dirompente**. In questo modo, garantiamo che lo studio non sia eccessivamente costoso rispetto ad altre università.

03

Perché scegliere il nostro programma?

Studiare con TECH significa moltiplicare le tue possibilità di raggiungere il successo professionale nell'ambito dell'alta direzione aziendale.

È una sfida che comporta sforzo e dedizione, ma che apre le porte a un futuro promettente. Lo studente imparerà dai migliori insegnanti e con la metodologia educativa più flessibile e innovativa.

Possediamo il personale docente più prestigioso e il programma più completo del mercato, che ci permette di offrire un percorso educativo di altissimo livello accademico"

Questo programma fornirà molteplici vantaggi professionali e personali, tra i quali:

01 Dare una spinta decisiva alla carriera dello studente

Gli studenti di TECH saranno in grado di prendere le redini del loro futuro e sviluppare il loro pieno potenziale. Grazie a questo programma acquisirai le competenze necessarie per ottenere un cambiamento positivo nella tua carriera e in un breve periodo di tempo.

Il 70% dei partecipanti a questa specializzazione ottiene un cambiamento di carriera positivo in meno di 2 anni.

02 Svilupperai una visione strategica e globale dell'azienda

TECH offre una visione approfondita della gestione generale per comprendere come ogni decisione influenzi le diverse aree funzionali dell'azienda.

La nostra visione globale di azienda migliorerà la tua visione strategica.

03 Consolidare lo studente nella gestione aziendale superiore

Studiare in TECH significa aprire le porte ad un panorama professionale di grande rilevanza affinché gli studenti possano ottenere il ruolo di manager di alto livello e acquisiscano un'ampia visione dell'ambiente internazionale.

Lavorerai con più di 100 casi reali di alta direzione.

04 Assumerai nuove responsabilità

Durante il programma, verranno presentate le ultime tendenze, gli sviluppi e le strategie che consentono allo studente di lavorare in un contesto in continuo cambiamento.

Il 45% degli studenti ottiene una promozione interna nel proprio lavoro.

05

Accesso a una potente rete di contatti

TECH promuove l'interazione dei suoi studenti per massimizzare le opportunità. Si tratta di studenti che condividono le stesse insicurezze, timori e il desiderio di crescere professionalmente. Questa rete consentirà di condividere partner, clienti o fornitori.

Troverai una rete di contatti essenziali per la tua crescita professionale.

06

Svilupperai il progetto di business in modo rigoroso

Lo studente acquisirà una profonda visione strategica che lo aiuterà a sviluppare il proprio progetto, considerando le diverse aree dell'azienda.

Il 20% dei nostri studenti sviluppa la propria idea di business.

07

Migliorerai le ***soft skills*** e competenze direttive

TECH aiuta gli studenti ad applicare e sviluppare le conoscenze acquisite e a migliorare le loro capacità interpersonali al fine di raggiungere una leadership che fa la differenza.

Migliora le tue capacità di comunicazione e di leadership e dai una svolta alla tua professione.

08

Farai parte di una comunità esclusiva

Ti offriamo l'opportunità di far parte di una comunità di manager d'élite, grandi aziende, istituzioni rinomate e professori qualificati delle Università più prestigiose del mondo: la comunità TECH Global University.

Ti diamo l'opportunità di specializzarti con un personale docente di rinomato prestigio internazionale.

04

Obiettivi

L'obiettivo di questo programma esaustivo è quello di fornire ai manager professionisti le competenze necessarie per padroneggiare tutte le aree di lavoro nella gestione e nella direzione di cliniche veterinarie, al fine di acquisire la necessaria visione aziendale per raggiungere il successo nel settore.

La preparazione necessaria per intervenire con successo nella direzione e nella gestione delle cliniche veterinarie in un Master Privato completo e di grande valore didattico"

Gli obiettivi degli studenti coincidono con quelli di TECH. TECH lavora con lo studente per raggiungerli.

Il **Executive Master in Gestione e Direzione di Cliniche Veterinarie** ti preparerà per:

01 Generare competenze relative al settore dei servizi veterinari: contesto, problematiche e tendenze

02 Identificare le esigenze educative nel settore dei servizi veterinari in un ambiente in continua evoluzione

03 Stabilire una metodologia per l'elaborazione di un Business Plan annuale

04 Capire che il Business Plan è un documento dinamico che ci deve accompagnare durante tutto l'anno

05 Esaminare i concetti finanziari necessari per gestire con successo una clinica veterinaria

06 Sviluppare gli strumenti finanziari per gestire una clinica veterinaria

07 Raccogliere i dati necessari per generare un cruscotto finanziario

08 Stabilire una metodologia efficace e sistematica per formulare una strategia aziendale dinamica e innovativa all'interno di una clinica veterinaria

09 Generare conoscenze specialistiche sull'innovazione come mezzo per creare una proposta di valore differenziata per gli utenti

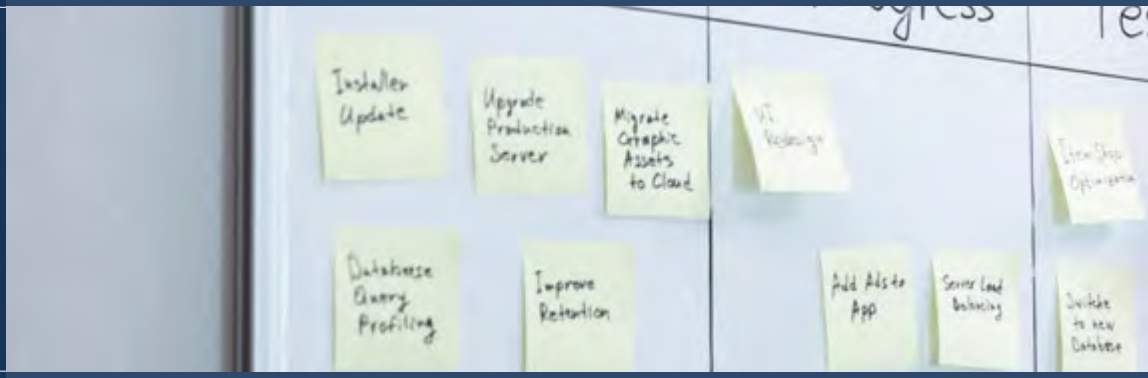
10 Proporre una metodologia per trattare efficacemente i clienti con emozioni alterate

11 Sviluppare processi di fidelizzazione

12 Stabilire come impostare e fissare i prezzi di un servizio veterinario

13 Comprendere l'importanza del cross-selling

14 Analizzare gli strumenti di *Merchandising*



15 Studiare la coerenza tra il Marketing online e offline

16 Sviluppare le competenze necessarie per una buona gestione del personale

17 Consentire ai dirigenti di gestire con successo i conflitti all'interno dei team professionali

18 Specificare la forma giuridica della società da costituire, con le particolarità di ciascuna, dalle società alle cooperative di soci

19 Analizzare le diverse legislazioni da applicare una volta che la clinica veterinaria sarà aperta al pubblico, tenendo sempre conto della tutela del consumatore mediante la protezione dei dati, la salute sul lavoro, la protezione radiologica, ecc. in modo da fornire un servizio eccellente

20 Esaminare la responsabilità civile verso ilavoratori e i clienti in generale nella gestione di una clinica veterinaria, mediante l'applicazione del contratto collettivo

05

Competenze

Dopo aver superato le valutazioni del Executive Master in Gestione e Direzione di Cliniche Veterinarie, il professionista avrà acquisito le competenze necessarie per una prassi aggiornata e di qualità, basata sulla metodologia didattica più innovativa.

Il completamento di questo programma ti consentirà di acquisire le competenze necessarie per gestire con successo una clinica veterinaria"

01 Gestire le aziende del settore nel modo più efficace ed efficiente possibile

02 Progettare, sviluppare, implementare, monitorare e migliorare il proprio business plan

03 Comprendere le nuove sfide in materia di salute pubblica, in linea con le economie verdi e sostenibili

04 Effettuare un'analisi SWOT per comprendere le particolarità dell'azienda e dell'ambiente ed essere in grado di sfruttarne i vantaggi

05 Realizzare la gestione economico-finanziaria dell'azienda

06 Progettare e implementare un modello di business appropriato per attrarre potenziali clienti

07 Saper comunicare in modo appropriato con il cliente per migliorare la sua esperienza all'interno della clinica veterinaria

08 Progettare e attuare strategie di marketing che migliorino i risultati dell'azienda

09 Conoscere a fondo il profilo dei dipendenti dell'azienda per collocarli nelle posizioni più adatte e valutarne le prestazioni

10 Guidare l'azienda, avendo la capacità di risolvere i conflitti al suo interno

11 Applicare il modello di gestione *Lean*

12 Conoscere a fondo gli aspetti legali che riguardano le cliniche veterinarie

06

Struttura e contenuti

Il Executive Master in Gestione e Direzione di Cliniche Veterinarie è un programma creato su misura per lo studente, in un formato 100% online in modo che si possa scegliere quando e dove studiare a seconda dei propri impegni e orari.

Un programma progettato per trasformare l'apprendimento teorico in competenze lavorative reali"

Piano di studi

Questa proposta didattica è stata creata per consentire agli studenti di acquisire le conoscenze necessarie del settore in modo intensivo ed efficace. Si tratta di un'opportunità per migliorare le proprie competenze, con la comodità del metodo online più efficace del mercato didattico. TECH offre agli studenti l'opportunità di incorporare le conoscenze relative al settore all'interno del loro curriculum accademico. Gli studenti avranno accesso a un sistema di lavoro concepito per essere pienamente conciliabile con la loro vita professionale o personale.

Durante tutto il programma verrà analizzata una moltitudine di casi pratici mediante un lavoro individuale, un metodo unico per un apprendimento approfondito, e che gli studenti saranno in grado di applicare al loro lavoro quotidiano. Si tratta quindi di una vera e propria immersione in situazioni reali.

Un piano pensato per gli studenti, incentrato sul loro miglioramento professionale e finalizzato al raggiungimento dell'eccellenza. Un programma che comprende le tue esigenze e quelle del tuo business attraverso un contenuto innovativo basato sulle ultime tendenze; un metodo supportato dalla migliore metodologia educativa e da un personale docente eccezionale, che ti fornirà le competenze per risolvere situazioni critiche in modo creativo ed efficiente.

Questo programma ha una durata di 12 mesi ed è suddiviso in 10 moduli:

Modulo 1	Il settore economico delle cliniche veterinarie
Modulo 2	Il business plan applicato alle cliniche veterinarie
Modulo 3	Finanza applicata alle cliniche veterinarie
Modulo 4	Strategia aziendale e innovazione nelle cliniche veterinarie
Modulo 5	Il cliente/utente della clinica veterinaria
Modulo 6	Il Marketing nella clinica veterinaria
Modulo 7	Gestione delle risorse umane nelle cliniche veterinarie
Modulo 8	Competenze di leadership e di gestione applicate nelle cliniche veterinarie
Modulo 9	Processi di produzione nelle cliniche veterinarie
Modulo 10	Aspetti legali e amministrativi nelle cliniche veterinarie

Dove, quando e come si svolge?

TECH offre la possibilità di svolgere questo programma completamente online. Durante i 12 mesi del corso, lo studente potrà accedere a tutti i contenuti del programma in qualsiasi momento, consentendogli di autogestire il proprio tempo di studio.

Un'esperienza educativa unica, chiave e decisiva per potenziare la tua crescita professionale e dare una svolta definitiva.

Modulo 1. Il settore economico delle cliniche veterinarie

1.1. Il ruolo dell'animale domestico nella società di oggi
1.1.1. Gli animali domestici e i loro benefici per la salute fisica ed emotiva delle persone
1.1.2. Animali domestici e crescita sana dei bambini
1.1.3. Invecchiare in modo sano con gli animali domestici
1.1.4. Animali domestici e benefici per la convivenza nella comunità
1.1.5. Il maltrattamento degli animali e il collegamento con la violenza domestica
1.1.6. Gli animali nel contesto terapeutico e assistenziale

1.2. Il ruolo delle aziende nell'attuale contesto sociale
1.2.1. Responsabilità sociale d'impresa
1.2.2. Il cambiamento climatico e il *Green New Deal*
1.2.3. Gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDG) e l'Agenda 2030
1.2.4. Sfide per le aziende del settore veterinario

1.3. Il mercato degli animali domestici
1.3.1. Industria, Retail e distribuzione
1.3.2. Servizi
1.3.2.1. Servizi clinici veterinari
1.3.2.2. Servizi di addestramento cani
1.3.2.3. Parrucchieri per animali
1.3.2.4. Controllo delle popolazioni di animali selvatici
1.3.3. Vendita di medicinali veterinari
1.3.4. Allevamento e vendita di animali domestici
1.3.5. ONG

1.4. Tipologia di cliniche e servizi sanitari veterinari
1.4.1. Cliniche sanitarie veterinarie
1.4.2. Servizi sanitari veterinari
1.4.3. Collaborazioni pubblico-private

1.5. Situazione macroeconomica del settore clinico veterinario
1.5.1. Situazione socio-economica del settore
1.5.2. Situazione lavorativa del settore

1.6. Salute digitale nel settore veterinario
1.6.1. Digitalizzazione del settore veterinario
1.6.2. Fattori e strumenti digitali che agevolano il cambiamento
1.6.3. Fattori che frenano lo sviluppo digitale
1.6.4. Differenziatori digitali
1.6.5. Situazione attuale e sfide digitali nel settore veterinario

1.7. Il concetto di "One Health" applicato alle cliniche veterinarie
1.7.1. Il concetto generale di Una sola salute - Un solo Benessere
1.7.2. Il ruolo del medico veterinario in "*One Health*"

1.8. Corsi di aggiornamento per il personale delle cliniche veterinarie
1.8.1. Il contesto attuale dei corsi di aggiornamento per il settore e le reali esigenze delle cliniche veterinarie
1.8.2. Educazione continua
1.8.3. Educazione duale

1.9. Strategia aziendale di settore
1.9.1. Partnership d'impresa: cos'è, come si esercita e a che cosa serve
1.9.2. Intervento proattivo nella creazione di normative che riguardano il settore

1.10. Tempo di incertezza, di cambiamenti e tendenze di mercato
1.10.1. Lavoratore con nuovi concetti e sensibilità
1.10.2. Clienti con nuove richieste ed esigenze
1.10.3. Nuove sfide per la salute pubblica
1.10.4. Nuove forme di comunicazione

Modulo 2. Il business plan applicato alle cliniche veterinarie

2.1. Il business plan nelle cliniche veterinarie
2.1.1. Pianificazione e controllo: due facce della stessa medaglia
2.1.2. Perché e a che scopo avere un business plan?
2.1.3. Chi deve eseguirlo?
2.1.4. Quando eseguirlo?
2.1.5. Come eseguirlo?
2.1.6. È necessario che sia scritto?
2.1.7. Domande a cui rispondere
2.1.8. Sezioni del Business Plan

2.2. Analisi esterna I: il contesto delle cliniche veterinarie
2.2.1. Cosa deve contenere?
2.2.2. Contesto Politico
2.2.3. Contesto Economico
2.2.4. Contesto Sociale
2.2.5. Contesto Tecnologico
2.2.6. Contesto Ecologico
2.2.7. Contesto Giuridico

2.3. Analisi esterna II: contesto competitivo applicato al settore delle cliniche veterinarie
2.3.1. Clienti
2.3.2. Concorrenza
2.3.3. Fornitori
2.3.4. Altri

2.4. Analisi interna di una clinica veterinaria
2.4.1. Strutture e attrezzature
2.4.2. Personale
2.4.3. Entrate/Spese
2.4.4. Clienti
2.4.5. Prezzi
2.4.6. Servizi
2.4.7. Comunicazione con i clienti
2.4.8. Educazione
2.4.9. Fornitori
2.4.10. Concorrenza

2.5. Analisi SWOT e CAME applicate alle cliniche veterinarie
2.5.1. Punti deboli
2.5.2. Punti di forza
2.5.3. Minacce
2.5.4. Opportunità
2.5.5. Correggere
2.5.6. Adattare
2.5.7. Mantenere
2.5.8. Esplorare

2.6. Obiettivi delle cliniche veterinarie in quanto aziende
2.6.1. Cosa sono?
2.6.2. Caratteristiche: SMART
2.6.3. Tipologie

2.7. Strategie aziendali nelle cliniche veterinarie
2.7.1. Le 7 P del Marketing dei servizi
2.7.2. Prodotto - Servizio
2.7.3. Prezzo
2.7.4. Distribuzione
2.7.5. Promozione
2.7.6. Persone
2.7.7. Processo
2.7.8. Prove tangibili

2.8. Piano d'azione per la strategia di una clinica veterinaria
2.8.1. In cosa consiste?
2.8.2. Come sviluppare una strategia?
2.8.3. Di cosa si deve tenere conto in ogni azione?
2.8.4. Dare priorità alle azioni in base alla loro importanza per l'azienda
2.8.5. Calendario

2.9. Piano di controllo e monitoraggio del business plan di una clinica veterinaria
2.9.1. Pianificazione e controllo
2.9.2. Che cos'è e perché è necessario?
2.9.3. Chi e come controllare?
2.9.4. Controllo basato su indicatori
2.9.5. Processo decisionale

2.10. Piano di contingenza applicato al business plan di una clinica veterinaria
2.10.1. Cos'è e a cosa serve?
2.10.2. Come eseguirlo
2.10.3. Come usarlo

Modulo 3. Finanza applicata alle cliniche veterinarie

3.1. Spese ed entrate in una clinica veterinaria
3.1.1. Spese fisse
3.1.2. Spese variabili
3.1.3. Spese dirette
3.1.4. Spese indirette
3.1.5. Entrate provenienti da servizi
3.1.6. Entrate provenienti dalla vendita di prodotti
3.1.7. Margine lordo
3.1.8. Margine netto
3.1.9. Margine di acquisto
3.1.10. Margine di vendita

3.2. Il conto economico di una clinica veterinaria
3.2.1. EBITDA
3.2.2. EBIT o BAII
3.2.3. Profitti
3.2.4. Produttività
3.2.5. Risultato netto

3.3. Gestire lo stock nel magazzino di una clinica veterinaria
3.3.1. Costo del venduto
3.3.2. Caratteristiche di un sistema di gestione dello stock
3.3.3. Approvvigionamento e controllo dello stock
3.3.4. Indice di allerta dello stock
3.3.5. Stock di sicurezza
3.3.6. Punto di riordino
3.3.7. Rotazione dello stock

3.4. Indidatori di vendita in una clinica veterinaria. Punto di equilibrio
3.4.1. Principali indicatori pratici in una clinica veterinaria
3.4.1.1. Frequenza delle transazioni
3.4.1.2. Importo medio della transazione
3.4.1.3. Spesa media per cliente
3.4.1.4. Numero di transazioni giornaliere
3.4.1.5. Numero di transazioni all'anno
3.4.2. Definizione di punto di equilibrio
3.4.3. Calcolo previsionale del punto di equilibrio
3.4.4. Calcolo retrospettivo del punto di equilibrio

3.5. Analisi del costo dei servizi in una clinica veterinaria. Investimenti tecnologici
3.5.1. Fondamenti di analisi dei costi nelle cliniche veterinarie
3.5.1.1. Analisi dei costi della visita veterinaria
3.5.1.2. Analisi dei costi di altri servizi professionali
3.5.2. Calcolo del ritorno di investimento nella tecnologia

3.6. Controllo della tesoreria e gestione del budget nelle cliniche veterinarie
3.6.1. Elementi chiave nel controllo della tesoreria
3.6.2. Strumenti per il controllo della tesoreria
3.6.3. Elementi chiave nella gestione del budget
3.6.4. Strumenti per la gestione del budget

3.7. Valutazione economica di una clinica veterinaria
3.7.1. Elementi chiave per la valutazione economica di una clinica veterinaria
3.7.2. Metodologia per la valutazione di una clinica veterinaria
3.7.3. L'avviamento dell'azienda

3.8. Indicatori chiave di gestione delle cliniche veterinarie
3.8.1. Definizioni
3.8.2. Informazioni basiche
3.8.3. Indicatori più frequenti nelle cliniche veterinarie
3.8.4. Indicatori di base delle risorse umane
3.8.5. Indicatori di base sulla qualità del servizio clienti
3.8.6. Selezione degli indicatori chiave di gestione

3.9. La scheda di valutazione bilanciata applicata alle cliniche veterinarie
3.9.1. Elementi chiave della scheda di valutazione bilanciata
3.9.2. Analisi dei trend e confronti tra vari periodi
3.9.3. Funzionamento della scheda di valutazione bilanciata
3.9.4. Interpretazione dei risultati della scheda di valutazione bilanciata

3.10. Stato patrimoniale di una clinica veterinaria
3.10.1. Definizione
3.10.2. Struttura di un stato patrimoniale
3.10.3. Composizione dello stato patrimoniale
3.10.4. Valutazione dei cespiti
3.10.5. Diagnosi dello stato patrimoniale e del conto economico
3.10.6. Analisi dello stato patrimoniale
3.10.7. Studio degli indicatori chiave più interessanti dello stato patrimoniale
3.10.8. Analisi patrimoniale dinamica
3.10.9. Analisi del conto economico
3.10.10. Indicatori del conto economico

Modulo 4. Strategia aziendale e innovazione nelle cliniche veterinarie

4.1. Il ruolo del responsabile della clinica veterinaria
4.1.1. Gestione generale
4.1.2. Gestione delle risorse umane
4.1.3. Gestione finanziaria
4.1.4. Gestione della salute professionale
4.1.5. Gestione delle tecnologie dell'informazione
4.1.6. Gestione del Marketing e delle vendite
4.1.7. Gestione del servizio clienti e delle relazioni pubbliche
4.1.8. Gestione del cambiamento

4.2. Pianificazione strategica nelle cliniche veterinarie
4.2.1. Definizioni
4.2.2. Senso della strategia aziendale
4.2.3. Piano strategico di una clinica veterinaria

4.3. Tappa filosofica della pianificazione strategica di una clinica veterinaria
4.3.1. Definizione
4.3.2. Elementi
4.3.2.1. Missione
4.3.2.2. Visione
4.3.2.3. Valori
4.3.2.4. Strumenti
4.3.2.5. Obiettivi strategici
4.3.3. Esempi pratici

4.4. Modelli di business nelle cliniche veterinarie tradizionali
4.4.1. Introduzione
4.4.2. Struttura delle cliniche veterinarie
4.4.3. Servizi
4.4.4. Personale di una clinica veterinaria

4.5. Ricerca per l'innovazione nelle cliniche veterinarie
4.5.1. Concetto di innovazione nel settore veterinario
4.5.2. La strategia dell'Oceano Blu applicata alle cliniche veterinarie
4.5.2.1. Concetto
4.5.2.2. Strumenti di analisi
4.5.3. Metodologia Canvas per l'innovazione nelle cliniche veterinarie
4.5.3.1. Descrizione
4.5.3.2. Attività operativa
4.5.4. Formulare strategie per l'innovazione nelle cliniche veterinarie
4.5.4.1. Generazione di nuove idee e sintesi
4.5.4.2. Punti chiave per l'innovazione

4.6. Progettazione della Proposta di Valore per i clienti delle cliniche veterinarie
4.6.1. Il profilo del cliente/utente delle cliniche veterinarie
4.6.2. La mappa del valore
4.6.3. Adattamento tra la proposta di valore e il profilo del cliente applicato alle cliniche veterinarie

4.7. Prototipi di innovazione applicati alle cliniche veterinarie
4.7.1. Il sistema innovativo minimo funzionante
4.7.2. Scheda di valutazione globale dell'innovazione
4.7.3. Piano operativo di innovazione

4.8. Modelli di business nel settore delle cliniche veterinarie
4.8.1. Suddivisione dei modelli di business
4.8.2. *Long Tail*
4.8.3. Piattaforme multilaterali
4.8.4. Il modello di business GRATIS (*Freemium*)
4.8.5. Modelli di business aperti

4.9. *Design thinking* e la sua applicazione nelle cliniche veterinarie
4.9.1. Concetto
4.9.2. Linee guida e principi chiave
4.9.3. Strumenti

4.10. Ricerca per il miglioramento continuo della strategia aziendale nelle cliniche veterinarie
4.10.1. Monitoraggio del piano strategico in una clinica veterinaria
4.10.2. Implementazione di migliorie nella strategia di una clinica veterinaria

Modulo 5. Il cliente/utente della clinica veterinaria

5.1. Servizio al cliente nelle cliniche veterinarie
5.1.1. Eccellenza nel servizio clienti
5.1.2. Gestione del servizio clienti
5.1.3. La compliance nelle cliniche veterinarie come strumento di fidelizzazione

5.2. Comunicazione in presenza nelle cliniche veterinarie
5.2.1. Vantaggi pratici della comunicazione con i clienti
5.2.2. Diagramma attuale
5.2.3. Necessità dei clienti
5.2.4. Gestione qualità nel servizio clienti
5.2.4.1. Canali di comunicazione con il cliente
5.2.4.2. Sistemi informatici/database (CRM)
5.2.4.3. Sondaggi di valutazione della qualità

5.3. Competenze comunicative essenziali per i professionisti delle cliniche veterinarie
5.3.1. La domanda nella comunicazione professionale
5.3.2. L'ascolto nella comunicazione professionale
5.3.3. La comunicazione non verbale
5.3.4. La comunicazione verbale
5.3.5. La prossemica nelle cliniche veterinarie

5.4. L'empatia come abilità fondamentale nel XXI secolo nei rapporti con i clienti della clinica veterinaria
5.4.1. Definizione e descrizione
5.4.2. Manifestazioni di empatia
5.4.3. Strumenti per lavorare sull'empatia con i clienti della clinica veterinaria

5.5. Metodologia per affrontare con successo le situazioni difficili con i clienti in clinica veterinaria
5.5.1. Le quattro abitudini essenziali degli operatori sanitari più efficienti
5.5.2. Caratteristiche del conflitto tra professionisti e clienti
5.5.3. Metodologia per gestire le situazioni difficili con i clienti nelle cliniche veterinarie
5.5.3.1. Identificare il problema
5.5.3.2. Scoprire il significato
5.5.3.3. Cogliere le opportunità
5.5.3.4. Stabilire i limiti della relazione
5.5.3.5. Ampliare l'aiuto per risolvere il problema
5.5.4. Strumento per il miglioramento delle capacità di comunicazione professionale

5.6. Comunicazione durante la visita veterinaria
5.6.1. Introduzione
5.6.2. Il modello di Calgary-Cambridge applicato alla visita veterinaria
5.6.2.1. Fase di preparazione
5.6.2.2. Inizio della visita
5.6.2.3. Raccolta di informazioni
5.6.2.4. Risultati e pianificazione
5.6.2.5. Fornire informazioni adeguate
5.6.2.6. Comprensione reciproca
5.6.2.7. Termine della visita
5.6.3. Comunicare cattive notizie ai clienti della clinica veterinaria

5.7. Strategie di relazione con i clienti in una clinica veterinaria
5.7.1. Marketing relazionale
5.7.2. Le principali aspettative dei clienti e degli utenti delle cliniche veterinarie
5.7.3. Gestione delle relazioni con i clienti a lungo termine
5.7.3.1. Modello MSMC (Miglior Servizio per i Migliori Clienti)
5.7.3.2. Il nuovo paradigma CRM

5.8. Segmentazione e targeting dei clienti nelle cliniche veterinarie
5.8.1. Segmenti e portafogli clienti
5.8.1.1. Processo di portafogliazione della clientela
5.8.2. Vantaggi strategici della portafogliazione
5.8.3. Clienti Più Preziosi (MVC)

5.9. Esperienza cliente (CX) e esperienza utente (UX) nelle cliniche veterinarie
5.9.1. Il momento della verità
5.9.2. Elementi che compongono l'Esperienza Cliente
5.9.3. Esperienza Utente

5.10. Applicazione pratica dell'esperienza cliente e utente nelle cliniche veterinarie
5.10.1. Fasi
5.10.1.1. Studio e analisi delle esperienze utente
5.10.1.2. Definizione della piattaforma esperienziale
5.10.1.3. Progettazione e pianificazione delle esperienze
5.10.1.4. Strutturare il contatto o l'incontro con i clienti
5.10.1.5. Metodologia pratica

Modulo 6. Il Marketing nella clinica veterinaria

6.1. Marketing in clinica veterinaria
6.1.1. Definizioni
6.1.2. Esigenze-Motivi di acquisto
6.1.3. Domanda e Offerta
6.1.4. Evoluzione del Marketing
6.1.5. Le aziende di oggi
6.1.6. Il cliente di oggi
6.1.7. La fidelizzazione: Marketing nel XXI secolo

6.2. Cosa si vende nelle cliniche veterinarie?
6.2.1. Prodotti
6.2.2. Servizi
6.2.3. Differenze tra prodotti e servizi
6.2.4. Le 4P dei prodotti
6.2.5. Le 7P dei servizi

6.3. Servizi - prodotti nelle cliniche veterinarie
6.3.1. Portafoglio di servizi
6.3.2. Portafoglio di prodotti
6.3.3. Come vendere i prodotti?
6.3.4. Come vendere i servizi?
6.3.5. Differenziazione - Valore aggiunto
6.3.6. Tecnica CABE
6.3.7. Il neuromarketing e la sua applicazione alle vendite

6.4. Il prezzo dei servizi e dei prodotti nelle cliniche veterinarie
6.4.1. L'importanza del prezzo in un'azienda
6.4.2. La relatività del prezzo nei servizi
6.4.3. Come stabilire il prezzo di un servizio?
6.4.4. Come stabilire il prezzo di un prodotto?
6.4.5. Listino prezzi
6.4.6. Come stabilire il prezzo di un servizio ai clienti?
6.4.7. Come rispondere ai commenti sui prezzi elevati?
6.4.8. Curva di elasticità domanda-prezzo
6.4.9. Modelli di pricing nelle cliniche veterinarie
6.4.10. Come riscuotere il tutto e cosa fare in alternativa?

6.5. Comunicazione con il cliente nelle cliniche veterinarie
6.5.1. Comunicazione con il cliente interno: i dipendenti
6.5.2. Necessità: coordinamento dei messaggi
6.5.3. Multicanalità e omnicanalità
6.5.4. In sala d'attesa
6.5.5. Assistenza telefonica
6.5.6. Durante la visita
6.5.7. Promemoria
6.5.8. Campagne sanitarie di prevenzione
6.5.9. Dott. Google Vet. e la sua gestione da parte del veterinario
6.5.10. I motivi che spingono un cliente a cambiare veterinario
6.5.11. Sondaggi di soddisfazione
6.5.12. Reclami in una clinica veterinaria

6.6. Pubblicità in clinica veterinaria
6.6.1. Che tipo di clienti voglio raggiungere?
6.6.2. Sala d'attesa
6.6.3. Materiale pubblicitario
6.6.4. Media fisici
6.6.5. Media digitali
6.6.6. Altri

6.7. Cross-selling nelle cliniche veterinarie
6.7.1. Cos'è e a cosa serve?
6.7.2. Tipi di cross-selling
6.7.3. Come realizzarlo?
6.7.4. Servizio + Servizio
6.7.5. Servizio + Prodotto
6.7.6. Prodotto + Prodotto
6.7.7. Lavoro di squadra

6.8. *Merchandising*
6.8.1. Definizioni
6.8.2. I Pilastri
6.8.3. Obiettivi
6.8.4. Il processo decisionale di acquisto e i tipi di acquisto
6.8.5. Esterni
6.8.5.1. Facciata
6.8.5.2. Identità
6.8.5.3. Porta
6.8.5.4. Vetrina
6.8.6. Interni
6.8.6.1. Assortimento
6.8.6.2. Disposizione dello spazio
6.8.7. Gestione delle scorte
6.8.8. Animazione nel punto vendita
6.8.8.1. Esterna
6.8.8.2. Interna
6.8.8.3. PLV
6.8.8.4. Promozioni

6.9. Marketing digitale in clinica veterinaria
6.9.1. Informazioni generali
6.9.2. Effetto ROPO
6.9.3. *Blending* Marketing: offline e online
6.9.4. Pagina web di una clinica veterinaria
6.9.5. Social Network nelle cliniche veterinarie
6.9.5.1. Facebook
6.9.5.2. Twitter
6.9.5.3. Instagram
6.9.5.4. Canale di Youtube
6.9.6. *Email* Marketing
6.9.7. Strumenti di messaggistica istantanea

6.10. Strumenti di fidelizzazione per i clienti delle cliniche veterinarie
6.10.1. Non tutti i clienti hanno lo stesso valore
6.10.2. Piani sanitari
6.10.3. Campagne sanitarie di prevenzione
6.10.4. Assicurazioni veterinarie
6.10.5. Sistemi di accumulo di punti
6.10.6. Coupon di sconto
6.10.7. Altri

Modulo 7. Gestione delle risorse umane nelle cliniche veterinarie

7.1. Pianificazione strategica della forza lavoro di una clinica veterinaria I
7.1.1. Dimensioni della forza lavoro
7.1.2. Competenze e Talento
7.1.3. Ruoli, responsabilità e compiti

7.2. Pianificazione strategica della forza lavoro di una clinica veterinaria II
7.2.1. Analisi e Descrizione delle Mansioni Lavorative
7.2.2. Obiettivi della Mansione
7.2.3. Organigramma

7.3. Processo di selezione in una clinica veterinaria I
7.3.1. Profili
7.3.2. Elaborazione dell'Offerta di Lavoro
7.3.3. Ricevere e selezionare i CV

7.4. Processo di selezione in una clinica veterinaria II
7.4.1. Leggere i CV: individuare le competenze e le referenze
7.4.2. Esempio di colloquio di Lavoro, domande chiave
7.4.3. Comunicazione con i candidati

7.5. Assunzione e inserimento del personale in una clinica veterinaria
7.5.1. Assunzione, categorie professionali
7.5.2. Buste paga
7.5.3. Processo di Accoglienza

7.6. Preparazione dell'équipe della clinica veterinaria
7.6.1. Obiettivi della preparazione
7.6.2. Preparazione interna ed esterna
7.6.3. Valutazione e aspetti economici della preparazione
7.6.4. Piani di Carriera

7.7. Comunicazione interna in una clinica veterinaria
7.7.1. Comunicazione efficace
7.7.2. Strumenti di comunicazione interna
7.7.3. Riunioni efficaci

7.8. Valutazione delle prestazioni del personale di una clinica veterinaria
7.8.1. Concetti importanti
7.8.2. Stabilire gli indicatori
7.8.3. Modelli di valutazione
7.8.4. Implementazione
7.8.5. Rapporto con gli incentivi

7.9. Mantenimento del personale di valore nelle cliniche veterinarie
7.9.1. Soddisfazione sul lavoro
7.9.2. Motivazione
7.9.3. Riconoscimenti e ricompense
7.9.4. Promozione e avanzamento di carriera

7.10. Retribuzione del personale delle cliniche veterinarie
7.10.1. Stipendi per categoria
7.10.2. Fisso e variabile
7.10.3. Criteri per l'istituzione di incentivi
7.10.4. Tipi di incentivi: economici e non economici
7.10.5. Il salario emotivo

Modulo 8. Competenze di leadership e di gestione applicate nelle cliniche veterinarie

8.1. Competenze manageriali essenziali per un manager e/o proprietario di una clinica veterinaria
8.1.1. La direzione
8.1.2. Processo decisionale
8.1.3. Capacità risolutiva
8.1.4. Flessibilità
8.1.5. Autoconsapevolezza
8.1.6. Assertività
8.1.7. Comunicazione
8.1.8. Intelligenza emotiva

8.2. La leadership applicata alle cliniche veterinarie
8.2.1. Caratteristiche di un leader
8.2.2. Vantaggi della leadership
8.2.3. Esempi di leadership
8.2.4. La delega
8.2.4.1. Strategia di delega
8.2.4.2. Selezione dei compiti
8.2.4.3. Processo di qualifica
8.2.5. Colloqui motivazionali con i dipendenti
8.2.5.1. Metodo GROW

8.3. Negoziazione per la direzione della clinica veterinaria
8.3.1. Capacità del negoziatore
8.3.2. Tipi e stili di negoziazione
8.3.3. Fasi della negoziazione
8.3.3.1. Preparazione:
8.3.3.2. Discussione e argomentazioni
8.3.3.3. Proposta
8.3.3.4. Scambio
8.3.3.5. Chiusura
8.3.3.6. Monitoraggio
8.3.4. Tattiche e tecniche di negoziazione
8.3.5. Strategie

8.4. La gestione del tempo da parte della direzione di una clinica veterinaria
8.4.1. Rallentare, riflettere, analizzare, decidere
8.4.2. Conoscenza interna
8.4.3. Come stabilire le priorità?
8.4.4. Agire
8.4.5. Pianificare e organizzare
8.4.6. Ladri di tempo

8.5. Come creare fiducia nel personale di una clinica veterinaria?
8.5.1. Fiducia in se stessi
8.5.2. Fiducia negli altri
8.5.3. Autocritica costruttiva
8.5.4. Rispetto e responsabilità
8.5.5. Onestà
8.5.6. Prove/errori

8.6. Gestione della produttività per dirigenti delle cliniche veterinarie
8.6.1. Ladri di produttività
8.6.2. Il metodo *Getting Things Done*® (GTD)
8.6.2.1. Fondamenti
8.6.2.2. Raccogliere o acquisire
8.6.2.3. Elaborare o chiarire
8.6.2.4. Organizzare
8.6.2.5. Revisionare
8.6.2.6. Fare

8.7. Equipe professionali ad alto rendimento nelle cliniche veterinarie
8.7.1. Equipe di lavoro
8.7.2. Caratteristiche dei team di lavoro
8.7.3. Vantaggi dei team professionali ad alto rendimento
8.7.4. Esempi pratici

8.8. Identificare e risolvere i conflitti interni alle cliniche veterinarie
8.8.1. Il metodo delle cinque disfunzioni del lavoro di squadra
8.8.1.1. Assenza di fiducia
8.8.1.2. Paura del conflitto
8.8.1.3. Mancanza di impegno
8.8.1.4. Fuga dalle responsabilità
8.8.1.5. Disinteresse verso i risultati
8.8.2. Cause di fallimento del lavoro di squadra

8.9. Prevenzione della tossicità interna nelle cliniche veterinarie
8.9.1. Salute dell'organizzazione
8.9.2. Misure preventive
8.9.2.1. Creare un team di leadership coeso
8.9.2.2. Fare chiarezza all'interno dell'organizzazione
8.9.2.3. Eccessiva chiarezza comunicativa
8.9.2.4. Rafforzare la chiarezza

8.10. Gestione del cambiamento nella dirigenza di una clinica veterinaria
8.10.1. Verifica delle convinzioni
8.10.2. Sviluppo del carattere
8.10.3. Azioni per il cambiamento

Modulo 9. Processi di produzione nelle cliniche veterinarie

9.1. Introduzione ai processi produttivi nelle cliniche veterinarie
9.1.1. Definizione di processo aziendale
9.1.2. Introduzione ai processi aziendali
9.1.3. Rappresentazione grafica dei processi
9.1.4. Standardizzazione dei processi
9.1.5. Esempi pratici di processi nelle cliniche veterinarie

9.2. Analisi dei processi produttivi nelle cliniche veterinarie
9.2.1. Sistema di gestione dei processi
9.2.2. Misurazione, analisi e perfezionamento dei processi aziendali
9.2.3. Caratteristiche di un processo ben condotto e gestito

9.3. Produttività aziendale nel settore delle cliniche veterinarie
9.3.1. Focalizzarsi sugli obiettivi chiave
9.3.2. Valore aggiunto generato per il cliente
9.3.3. Analisi del valore apportato dai processi
9.3.4. Competitività
9.3.5. Produttività. Analisi delle perdite e dei miglioramenti

9.4. Modelli di gestione aziendale applicati al settore delle cliniche veterinarie
9.4.1. Gestione tradizionale
9.4.2. Gestione basata sul modello *Lean*
9.4.3. Gestione basata su un modello tradizionale migliorato

9.5. Introduzione al modello di gestione Lean applicato alle cliniche veterinarie
9.5.1. Principi e caratteristiche di base
9.5.2. Flusso di attività
9.5.3. Sistema di tracciamento o *Pull*
9.5.4. Flusso–*Pull*
9.5.5. Miglioramento continuo

9.6. Gli sprechi in un modello di produzione applicato alle cliniche veterinarie
9.6.1. Spreco, Waste o perdita
9.6.2. Tipi di spreco
9.6.3. Cause degli sprechi
9.6.4. Eliminazione degli sprechi

9.7. Implementazione del modello di gestione Lean nei centri veterinari I
9.7.1. Condizionamento dei processi
9.7.2. Flusso *Pull* equilibrato e flessibile
9.7.3. Passaggio da un modello tradizionale all'implementazione *Lean*
9.7.4. Prima fase: creazione di un flusso regolare e ininterrotto

9.8. Implementazione del modello di gestione Lean in cliniche veterinarie II
9.8.1. Seconda fase: consolidare il flusso, eliminare gli sprechi, garantire la qualità e standardizzare le operazioni
9.8.2. Terza fase: definizione del flusso di *Pull*
9.8.3. Quarta fase: flessibilità nel ritmo di produzione

9.9. Implementazione del modello di gestione Lean in cliniche veterinarie III
9.9.1. Quinta fase: flessibilità nel tipo di prodotto
9.9.2. Sesta fase: piena implementazione di un flusso *Pull* equilibrato, livellato e multiprodotto
9.9.3. Settima fase: gestione e controllo semplice

9.10. Strumenti per l'implementazione Lean applicati alle cliniche veterinarie
9.10.1. La mappa del flusso di valore (*Value Stream Map*)
9.10.2. A3: analisi di nuovi approcci o di problemi da risolvere

Modulo 10. Aspetti legali e amministrativi nelle cliniche veterinarie

10.1. Forme giuridiche delle aziende del settore veterinario
10.1.1. In base al tipo di responsabilità
10.1.2. In base al numero di soci
10.1.3. In base al capitale sociale

10.2. Protezione dei dati in una clinica veterinaria
10.2.1. Legge sulla Protezione dei Dati
10.2.2. Protocolli di intervento
10.2.3. Protocolli per il trattamento dei dati
10.2.4. Registro delle attività
10.2.5. Rapporti normativi
10.2.6. Il responsabile del trattamento dei dati

10.3. Salute sul lavoro nelle cliniche veterinarie
10.3.1. Rischi psicosociali
10.3.2. Rischi ergonomici
10.3.3. Rischi biologici
10.3.4. Rischi chimici
10.3.5. Rischi fisici
10.3.6. Salute e sicurezza

10.4. Legge sui Medicinali nelle cliniche veterinarie
10.4.1. Aspetti della Legge sui Medicinali da tenere in considerazione
10.4.2. Ricette: emissione, controllo, registrazione
10.4.3. Prescrizione a cascata
10.4.4. Ricette eccezionali

10.5. Contratto collettivo di lavoro per il settore delle cliniche veterinarie
10.5.1. Organizzazione del lavoro e funzioni
10.5.1.1. Pagamenti di tipo salariale e non salariale
10.5.2. Giornata lavorativa
10.5.2.1. Permessi retribuiti e aspettativa
10.5.3. Preparazione e carriera professionale
10.5.4. Modalità di assunzione
10.5.5. Codice di condotta sul lavoro
10.5.6. La commissione paritetica

10.6. Etica veterinaria e deontologia professionale
10.6.1. Codice dei valori etici
10.6.2. Principi fondamentali dell'etica
10.6.3. Responsabilità professionali
10.6.4. Benessere e maltrattamento degli animali
10.6.5. Il codice deontologico veterinario

10.7. Responsabilità civile nell'esercizio dell'attività in cliniche veterinarie
10.7.1. Concetto
10.7.2. Casi di responsabilità civile del medico veterinario
10.7.3. Responsabilità per colpa o negligenza
10.7.4. Il processo civile

10.8. Gestione dei debiti e dei crediti non pagati nelle cliniche veterinarie
10.8.1. Documenti di riconoscimento del debito
10.8.2. Rinvii e finanziamento delle riscossioni
10.8.3. Comunicazione con i debitori
10.8.4. Procedimenti di ingiunzione di pagamento

10.9. Gestione degli acquisti nelle cliniche veterinarie
10.9.1. Preventivi
10.9.2. Gestione dei pagamenti
10.9.3. Finanziamenti e dilazioni di pagamento

10.10. Comunicazione telefonica con i clienti delle cliniche veterinarie
10.10.1. Protocolli di comunicazione telefonica
10.10.2. Comunicazione con i clienti
10.10.3. Comunicazione interna e Registro delle chiamate

07

Metodologia

Questo programma ti offre un modo differente di imparare. La nostra metodologia si sviluppa in una modalità di apprendimento ciclico: ***il Relearning***.

Questo sistema di insegnamento viene applicato nelle più prestigiose facoltà di medicina del mondo ed è considerato uno dei più efficaci da importanti pubblicazioni come il ***New England Journal of Medicine.***

Scopri il Relearning, un sistema che abbandona l'apprendimento lineare convenzionale, per guidarti attraverso dei sistemi di insegnamento ciclici: una modalità di apprendimento che ha dimostrato la sua enorme efficacia, soprattutto nelle materie che richiedono la memorizzazione"

La Business School di TECH utilizza il Caso di Studio per contestualizzare tutti i contenuti

Il nostro programma offre un metodo rivoluzionario per sviluppare le abilità e le conoscenze. Il nostro obiettivo è quello di rafforzare le competenze in un contesto mutevole, competitivo e altamente esigente.

Con TECH potrai sperimentare un modo di imparare che sta scuotendo le fondamenta delle università tradizionali in tutto il mondo"

Il nostro programma ti prepara ad affrontare sfide in ambienti incerti e a raggiungere il successo nel tuo business.

Il nostro programma ti prepara ad affrontare nuove sfide in ambienti incerti e a raggiungere il successo nella tua carriera.

Un metodo di apprendimento innovativo e differente

Questo programma di TECH consiste in un insegnamento intensivo, creato ex novo, che propone le sfide e le decisioni più impegnative in questo campo, sia a livello nazionale che internazionale. Grazie a questa metodologia, la crescita personale e professionale viene potenziata, effettuando un passo decisivo verso il successo. Il metodo casistico, la tecnica che sta alla base di questi contenuti, garantisce il rispetto della realtà economica, sociale e aziendale più attuali.

> *Imparerai, attraverso attività collaborative e casi reali, la risoluzione di situazioni complesse in ambienti aziendali reali"*

Il metodo casistico è stato il sistema di apprendimento più usato nelle migliori business school del mondo da quando esistono. Sviluppato nel 1912 affinché gli studenti di Diritto non imparassero la legge solo sulla base del contenuto teorico, il metodo casistico consisteva nel presentare loro situazioni reali e complesse per prendere decisioni informate e giudizi di valore su come risolverle. Nel 1924 fu stabilito come metodo di insegnamento standard ad Harvard.

Cosa dovrebbe fare un professionista per affrontare una determinata situazione? Questa è la domanda con cui ci confrontiamo nel metodo casistico, un metodo di apprendimento orientato all'azione. Durante il programma, gli studenti si confronteranno con diversi casi di vita reale. Dovranno integrare tutte le loro conoscenze, effettuare ricerche, argomentare e difendere le proprie idee e decisioni.

Metodologia Relearning

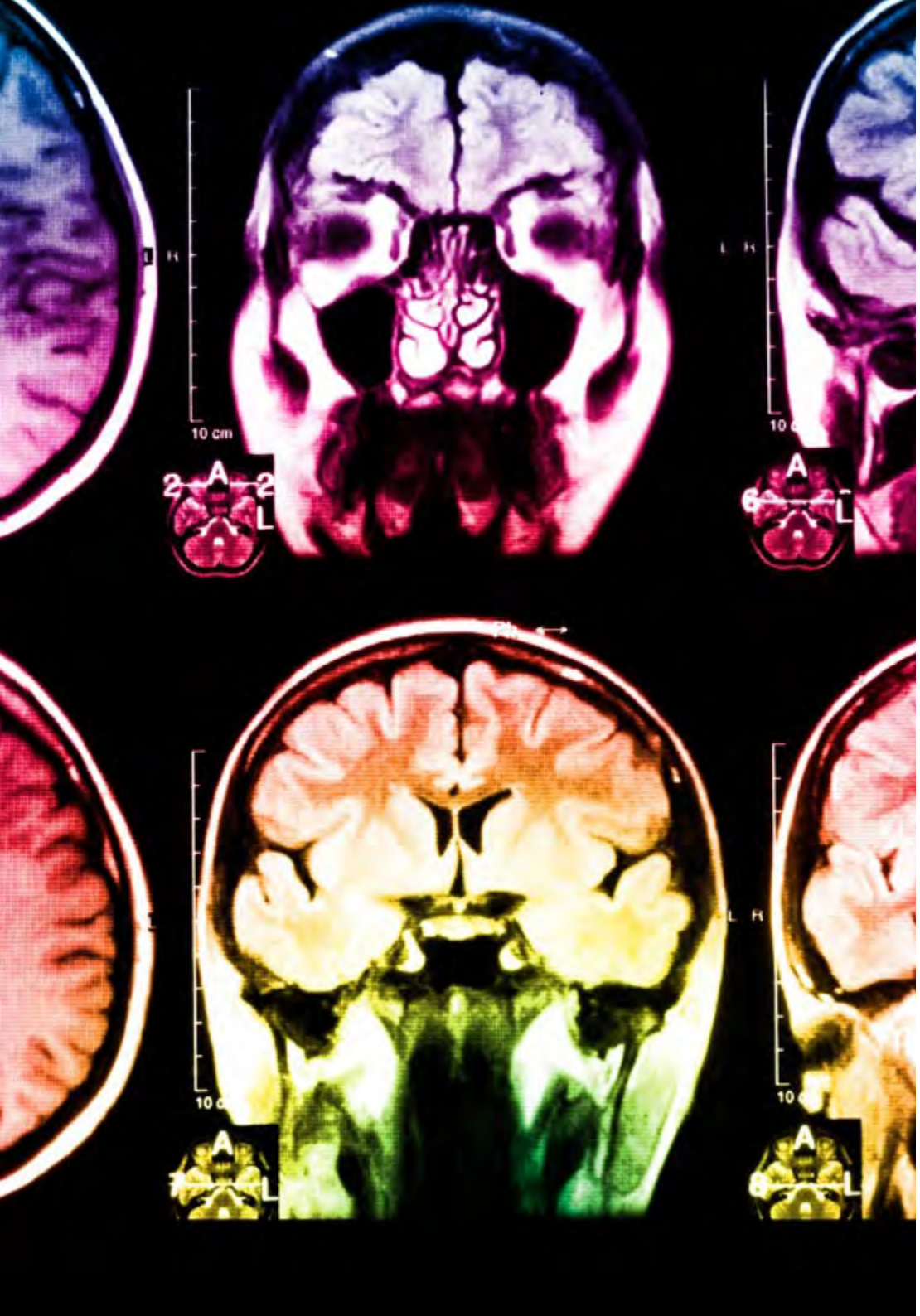
TECH coniuga efficacemente la metodologia del Caso di Studio con un sistema di apprendimento 100% online basato sulla ripetizione, che combina diversi elementi didattici in ogni lezione.

Potenziamo il Caso di Studio con il miglior metodo di insegnamento 100% online: il Relearning.

> *Il nostro sistema online ti permetterà di organizzare il tuo tempo e il tuo ritmo di apprendimento, adattandolo ai tuoi impegni. Sarai in grado di accedere ai contenuti da qualsiasi dispositivo fisso o mobile con una connessione internet.*

In TECH imparerai con una metodologia all'avanguardia progettata per formare i manager del futuro. Questo metodo, all'avanguardia della pedagogia mondiale, si chiama Relearning.

La nostra scuola di business è l'unica autorizzata a utilizzare questo metodo di successo. Nel 2019, siamo riusciti a migliorare il livello di soddisfazione generale dei nostri studenti (qualità dell'insegnamento, qualità dei materiali, struttura del corso, obiettivi...) rispetto agli indicatori della migliore università online.



Nel nostro programma, l'apprendimento non è un processo lineare, ma avviene in una spirale (impariamo, disimpariamo, dimentichiamo e re-impariamo). Di conseguenza, combiniamo ciascuno di questi elementi in modo concentrico. Con questa metodologia abbiamo formato oltre 650.000 laureati con un successo senza precedenti, in ambiti molto diversi come la biochimica, la genetica, la chirurgia, il diritto internazionale, le competenze manageriali, le scienze sportive, la filosofia, il diritto, l'ingegneria, il giornalismo, la storia, i mercati e gli strumenti finanziari. Tutto questo in un ambiente molto esigente, con un corpo di studenti universitari con un alto profilo socio-economico e un'età media di 43,5 anni.

Il Relearning ti permetterà di apprendere con meno sforzo e più performance, impegnandoti maggiormente nella tua specializzazione, sviluppando uno spirito critico, difendendo gli argomenti e contrastando le opinioni: un'equazione che punta direttamente al successo.

Dalle ultime evidenze scientifiche nel campo delle neuroscienze, non solo sappiamo come organizzare le informazioni, le idee, le immagini e i ricordi, ma sappiamo che il luogo e il contesto in cui abbiamo imparato qualcosa è fondamentale per la nostra capacità di ricordarlo e immagazzinarlo nell'ippocampo, per conservarlo nella nostra memoria a lungo termine.

In questo modo, e in quello che si chiama Neurocognitive Context-dependent E-learning, i diversi elementi del nostro programma sono collegati al contesto in cui il partecipante sviluppa la sua pratica professionale.

Questo programma offre i migliori materiali didattici, preparati appositamente per i professionisti:

Materiale di studio

Tutti i contenuti didattici sono creati appositamente per il corso dagli specialisti che lo impartiranno, per fare in modo che lo sviluppo didattico sia davvero specifico e concreto.

Questi contenuti sono poi applicati al formato audiovisivo che supporterà la modalità di lavoro online di TECH. Tutto questo, con le ultime tecniche che offrono componenti di alta qualità in ognuno dei materiali che vengono messi a disposizione dello studente.

Master class

Esistono evidenze scientifiche sull'utilità dell'osservazione di esperti terzi.

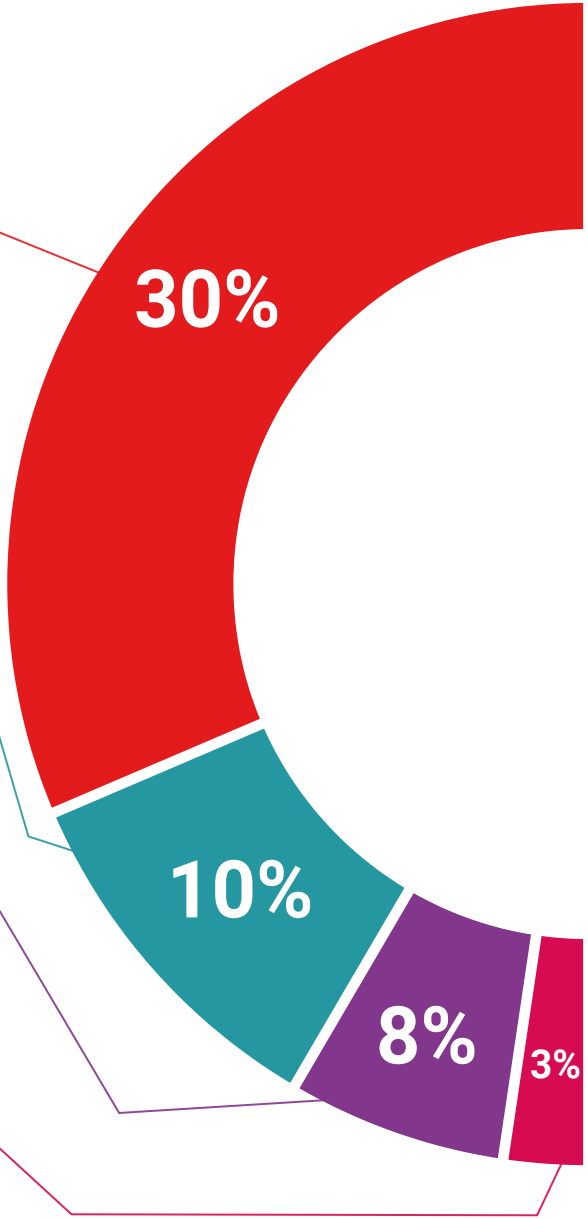
Imparare da un esperto rafforza la conoscenza e la memoria, costruisce la fiducia nelle nostre future decisioni difficili.

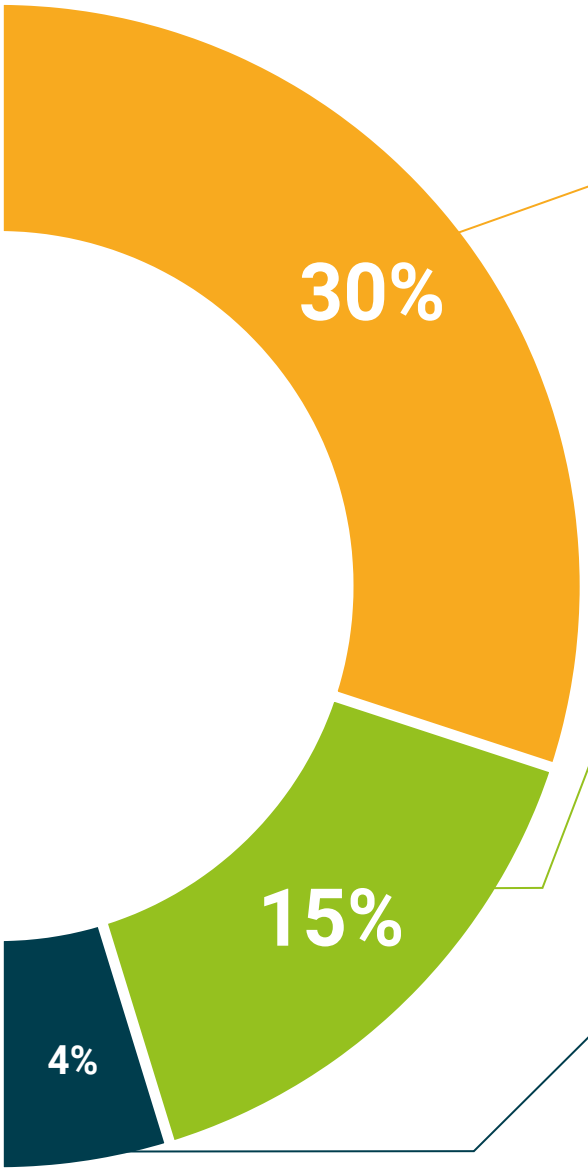
Stage di competenze manageriali

Svolgerai attività per sviluppare competenze manageriali specifiche in ogni area tematica. Pratiche e dinamiche per acquisire e sviluppare le competenze e le abilità che un senior manager deve sviluppare nel quadro della globalizzazione in cui viviamo.

Letture complementari

Articoli recenti, documenti di consenso e linee guida internazionali, tra gli altri. Nella biblioteca virtuale di TECH potrai accedere a tutto il materiale necessario per completare la tua specializzazione.





Casi di Studio

Completerai una selezione dei migliori casi di studio scelti appositamente per questo corso. Casi presentati, analizzati e tutorati dai migliori specialisti in senior management del panorama internazionale.

Riepiloghi interattivi

Il team di TECH presenta i contenuti in modo accattivante e dinamico in pillole multimediali che includono audio, video, immagini, diagrammi e mappe concettuali per consolidare la conoscenza.

Questo esclusivo sistema di specializzazione per la presentazione di contenuti multimediali è stato premiato da Microsoft come "Caso di successo in Europa".

Testing & Retesting

Valutiamo e rivalutiamo periodicamente le tue conoscenze durante tutto il programma con attività ed esercizi di valutazione e autovalutazione, affinché tu possa verificare come raggiungi progressivamente i tuoi obiettivi.

08

Profilo dei nostri studenti

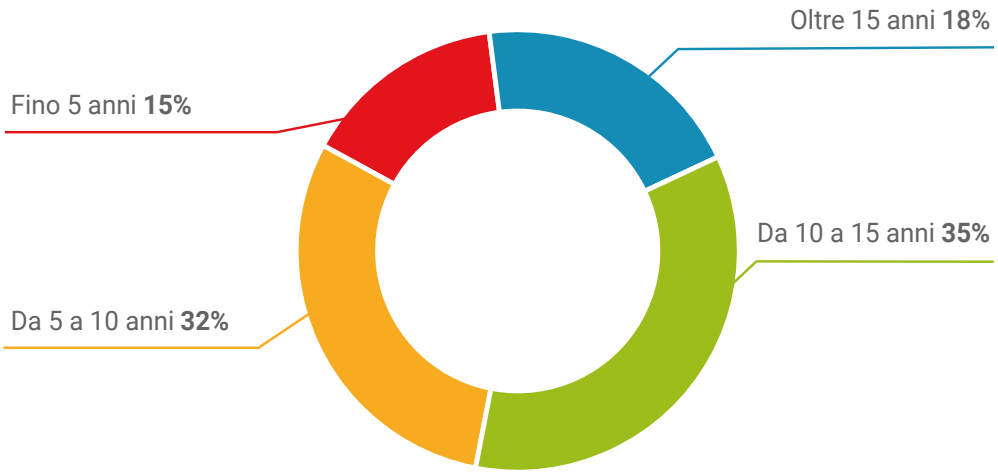
Il programma di TECH è rivolto a professionisti che vogliono occuparsi della direzione e della gestione di cliniche veterinarie, trattando con competenza tutti gli aspetti necessari per svolgerla in modo altamente efficiente.

Se vuoi migliorare sensibilmente la tua carriera professionale pur continuando a lavorare, questo è il programma che fa per te"

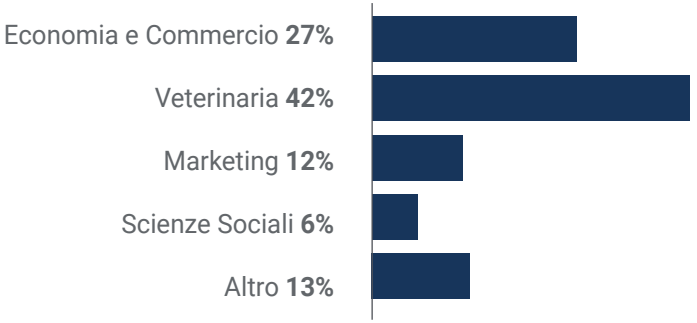
Età media

Da **35** e **45** anni

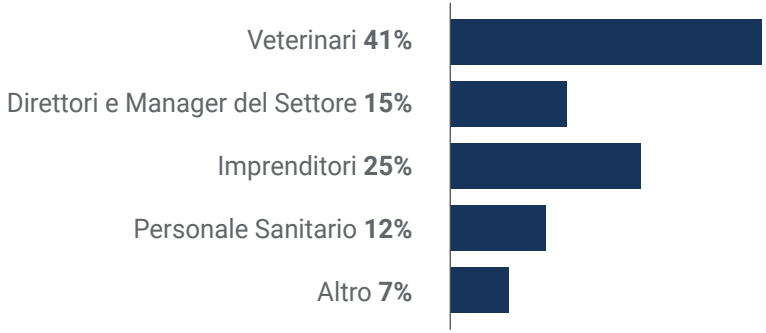
Anni di esperienza



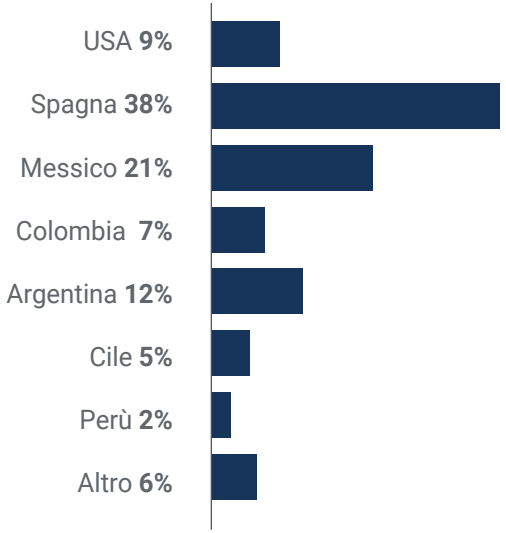
Formazione



Profilo accademico



Distribuzione geografica



Amelia López

Direttrice di una clinica veterinaria

"I miei studi di Marketing e Management andavano aggiornati in questo campo per poter lavorare nella gestione delle cliniche veterinarie, che era il mio obiettivo professionale. Questo programma mi ha davvero aiutata perché poco dopo averlo terminato ho trovato un posto di lavoro in una clinica veterinaria, realizzando così i miei sogni professionali"

09

Direzione del corso

Il personale docente del programma comprende rinomati specialisti in gestione e direzione di cliniche veterinarie, che apportano a questa specializzazione l'esperienza del loro lavoro. Partecipano inoltre alla sua progettazione ed elaborazione anche altri specialisti di riconosciuto prestigio in aree correlate, che completano il Master Privato in modo interdisciplinare, rendendolo in questo modo un'esperienza unica e altamente specializzante a livello accademico.

Disponiamo del miglior personale docente per mantenerti aggiornato sulle più importanti questioni relative alla direzione e alla gestione delle cliniche veterinarie"

Direzione

Dott. Barreneche Martínez, Enrique

- Direttore di VetsPower.com, una società di consulenza aziendale dedicata esclusivamente alle cliniche veterinarie che si occupano degli animali domestici
- Laurea in Medicina Veterinaria presso l'Università Complutense di Madrid nel 1990
- Vicepresidente dell'organizzazione provinciale dei datori di lavoro del settore veterinario di Alicante, AEVA, e tesoriere della Confederazione delle Organizzazioni dei Datori di Lavoro del Settore Veterinario in Spagna (CEVE)
- Cofondatore del Gruppo di Lavoro sulla Gestione e l'Amministrazione (GGA) di AVEPA, di cui è stato presidente tra il 2011 e il 2013
- Esperienza imprenditoriale in proprio Fondatore e proprietario del Centro Veterinario Amic di Alicante dal 1991 al 2018, si è trasferito per dedicarsi esclusivamente alla gestione aziendale nel settore delle cliniche veterinarie per animali domestici
- Autore dei libri sulla gestione aziendale nelle cliniche veterinarie "Chi si è preso la mia clinica veterinaria?" (2009) e "Sono riuscito a trovare la mia clinica veterinaria!" (2013)
- Coautore di due libri e autore di capitoli specifici in altre pubblicazioni riguardanti la preparazione degli Assistenti di Clinica Veterinaria (ACV)
- Relatore in vari corsi e workshop sulla gestione aziendale delle cliniche veterinarie, sia in presenza che online, sia in Spagna che all'estero
- Dal 1999 ha tenuto numerose conferenze, corsi e webinar per il personale ausiliario delle cliniche veterinarie

Personale docente

Dott. Villaluenga, José Luis

- Laurea in Scienze Biologiche presso l'Università Complutense di Madrid nel 1979
- Master Universitario in Marketing Digitale presso EAE e Università di Barcellona nel 2016
- Master Universitario in Direzione e Gestione di HR presso EAE e Università di Barcellona nel 2018
- Professore Associato dal 2012 presso la Facoltà di Medicina Veterinaria dell'Università Alfonso X El Sabio di Madrid nel Corso di Laurea in Medicina Veterinaria, in cui insegna Genetica Veterinaria 1 e Etnologia 2 (Modulo: Gestione e Marketing nel settore veterinario)
- Docente nell'area "Customer Service" dal 2017 presso il FORVET, Centro di Educazione Veterinaria per Assistenti Tecnici Veterinari, a Madrid
- Docente del Master in Medicina Sportiva del Cavallo presso l'Università di Cordoba, Spagna, dal 2019 Modulo: Marketing e gestione di aziende veterinarie equine
- Docente del corso di Esperto privato in Fisioterapia e Riabilitazione dei Piccoli Animali: Cani e Gatti, nell'area di: Gestione aziendale di un centro di riabilitazione per piccoli animali, dal 2017, presso l'Università Complutense di Madrid
- 2016 – Oggi: Creazione come uno dei 2 soci fondatori della società Rentabilidad Veterinaria, SL Questa società si dedica alla gestione aziendale delle cliniche veterinarie per animali domestici Eroga servizi di consulenza, formazione, orientamento, valutazione aziendale, gestione delle risorse umane, gestione economica e finanziaria e stipula di nuove società
- 2000 – Oggi: Lavora con un consulente specializzato in gestione aziendale di cliniche veterinarie

Dott. Martín González, Abel

- Laurea in Veterinaria presso l'Università Complutense di Madrid nel 1989
- Studi di dottorato, senza la presentazione di una tesi
- Docente collaboratore della Giunta di Comunità di Castilla La Mancha in corsi sulla Gestione degli Allevamenti
- Conferenze sull'Ecografia e il Controllo della Riproduzione organizzate da AESLA (Associazione Allevatori di Lacaunne) in diverse località della Spagna
- Relatore al Ciclo di Conferenze sulle Malattie che interessano il Toro de Lidia organizzate dal Collegio dei Veterinari di Madrid
- Conferenze sulla Gestione delle Cliniche Veterinarie organizzate dal Gruppo di Gestione AVEPA
- Relatore in diversi Congressi Nazionali organizzati da AVEPA (GTA-AVEPA, IVEE-AVEPA
- Esperto INCUAL nella redazione della qualifica professionale di Assistenza e supporto sanitario per la gestione degli animali da fattoria
- Veterinario che svolge le mansioni direttive in libera professione presso Allevamenti di bovini, ovini, equini e suini
- Direttore tecnico di ADSG in Castilla La Mancha (Spagna): ADSG Bovino Castillo de Bayuela, ADSG Bovino La Jara, ADSG Estensivo Belvis, ADSG Bovino Los Navalmorales, ADSG Suino La Jara
- Direttore Tecnico del Marchio di Qualità della Carne della Sierra de San Vicente
- Direttore delle Cliniche Veterinarie Talavera e Veco di Talavera de la Reina
- Direttore dell'Ospedale Clinico Veterinario di Talavera
- Membro fondatore della CEVE (Confederazione Imprenditoriale Veterinaria Spagnola), di cui è attualmente vicepresidente Membro della Commissione per la Salute di CEVE e della Commissione Digitale di CEVE
- Membro fondatore della CEVE-CLM (Confederazione Imprenditoriale Veterinaria di Castilla La Mancha), di cui è attualmente presidente

Dott.ssa Saleno, Delia

- Studi di dottorato (2000- 2003) senza la presentazione di una tesi
- Laurea in Medicina Veterinaria presso l'Università di Scienze Agrarie e Medicina Veterinaria di Cluj-Napoca (Romania)
- Diploma di Studi Avanzati in Clinica dei Piccoli Animali (2000)
- Ricerca in Citogenetica presso l'Università di Cordoba (2005) con uno studio sull'Infertilità negli Equini
- Corso per imprenditori (500 ore), organizzato dall'EOI nel 2007 a Palma di Maiorca (Spagna)
- Corso di abilitazione come valutatrice di procedure di accreditamento delle competenze professionali mediante un'esperienza di lavoro nel settore Agricolo
- Ricercatrice nel periodo pre-dottorato presso il Dipartimento di Riproduzione Animale, Facoltà di Medicina Veterinaria, Cluj-Napoca, Romania
- Ricercatrice nel periodo pre-dottorato presso il Dipartimento di Genetica dell'Università di Cordoba
- Opera in cliniche di medicina veterinaria per cani e gatti da oltre 20 anni, inizialmente presso l'Ospedale Veterinario Universitario di Cluj-Napoca e successivamente in varie cliniche e ospedali in Spagna
- Nel 2008 ha iniziato la sua attività imprenditoriale con una clinica veterinaria a Palma di Maiorca: Clinica Veterinaria Son Dureta
- È membro fondatore della Empresaris Veterinaris delle Isole Baleari (EMVETIB) e della Confederazione Imprenditoriale Veterinaria Spagnola (CEVE) Ha ricoperto la presidenza di EMVETIB dal novembre 2012 e la presidenza di CEVE dal marzo 2017
- Da settembre 2018 è membro del Consiglio di Amministrazione di CEOE
- Rappresentante del settore veterinario in vari forum economici nazionali e internazionali e in osservatori settoriali e gruppi di lavoro del Ministero dell'Istruzione, del Ministero del Lavoro e del Ministero dell'Agricoltura

Dott. Rotger Campins, Sebastià

- Ingegnere Superiore in Telecomunicaciones
- Laurea in Trasporti Nautici e Marittimi
- Capitano della Marina Mercantile
- Istruttore Subacqueo Professionale
- Segretario della Confederazione Imprenditoriale Veterinaria Spagnola CEVE
- Responsabile del dipartimento Lavoro, Organizzazione e Formazione del CEVE
- Segretario dell'Empresaris Veterinaris delle Isole Baleari EMVETIB
- Presidente della Commissione Servizi della Confederació d'Associacions Empresarials delle Baleari CAEB
- Membro del Comitato Esecutivo CAEB
- Presidente della Commissione nazionale di Negoziazione per il Contratto Collettivo delle Cliniche e dei Servizi Veterinari
- Responsabile della clinica veterinaria Veterinari Son Dureta SLP

Dott. Vilches Sáez, José

- Responsabile di progetto - CursoACV.com
- Responsabile della piattaforma di formazione - Cursoveterinaria.es
- Responsabile di progetto - Duna Formación
- Responsabile vendite - Gesvilsa
- Manager presso Formación Professional Duna, SL
- Community Manager
- Gestione della segreteria - AGESVET
- Responsabile vendite Spagna - ProvetCloud
- Responsabile tecnico delle vendite - Guerrero Coves

10

Impatto sulla tua carriera

TECH è consapevole che realizzare un programma di queste caratteristiche è un importante investimento finanziario, professionale e, naturalmente personale. L'obiettivo finale di questo grande sforzo deve essere la crescita professionale. Per questo motivo, TECH mette a disposizione tutti gli strumenti affinché tu possa acquisire le competenze e le abilità necessarie per realizzare questo cambiamento.

Mettiamo tutte le nostre risorse a tua disposizione per aiutarti a raggiungere il cambiamento professionale che stai cercando"

Il completamento di questo Executive Master ti darà l'opportunità di lavorare in cliniche veterinarie e ospedali potendo offrire le tue grandi capacità direttive e di gestione.

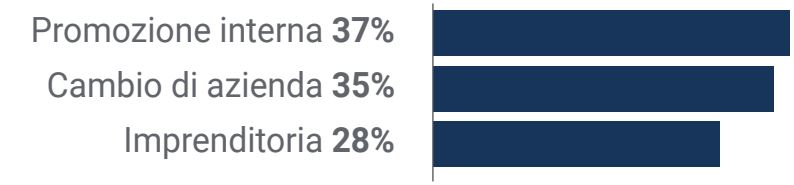
Sei pronto a dare una svolta?
Un eccellente miglioramento professionale ti aspetta

Lo studente sarà in grado di progredire rapidamente nel proprio percorso professionale, a patto che faccia sforzi in diversi ambiti, come quello economico, professionale e personale. Tuttavia, se l'obiettivo è migliorare la propria vita professionale, è necessario impegnarsi.

Grazie a questo programma riceverai un alto numero di offerte lavorative, con cui potrai iniziare la tua crescita professionale.

Momento del cambiamento

Tipo di cambiamento



Miglioramento salariale

La realizzazione di questo programma prevede per i nostri studenti un incremento salariale superiore al **25%**

Salario precedente	Incremento salariale	Salario posteriore
57.900 €	**25,22%**	**72.500 €**

11

Benefici per la tua azienda

Il Executive Master in Gestione e Direzione di Cliniche Veterinarie contribuisce a far crescere i talenti dell'organizzazione al massimo del loro potenziale grazie alla specializzazione di leader di alto livello. Pertanto, la partecipazione a questo programma accademico migliorerà non solo a livello personale, ma, soprattutto, a livello professionale, aumentando la tua preparazione e migliorando le tue capacità direttive. Inoltre, entrare nella comunità educativa TECH è un'opportunità unica per accedere a una potente rete di contatti in cui trovare futuri partner professionali, clienti o fornitori.

Offri una visione strategica alla tua azienda che le permetta di essere tra le migliori cliniche veterinarie del momento"

Sviluppare e mantenere il talento nelle aziende è il miglior investimento a lungo termine.

01

Crescita del talento e del capitale intellettuale

Il professionista apporterà all'azienda nuovi concetti, strategie e prospettive che possono provocare cambiamenti significativi nell'organizzazione.

02

Trattenere i manager ad alto potenziale ed evitare la fuga di cervelli

Questo programma rafforza il legame tra l'azienda e il manager e apre nuove vie di crescita professionale all'interno dell'azienda.

03

Creare agenti di cambiamento

Il professionista sarà in grado di prendere decisioni in tempi di incertezza e di crisi, aiutando l'organizzazione a superare gli ostacoli.

04

Incremento delle possibilità di espansione internazionale

Grazie a questo programma, l'azienda entrerà in contatto con i principali mercati dell'economia mondiale.

05

Sviluppo di progetti propri

Il professionista potrà lavorare su un progetto reale o sviluppare nuovi progetti.

06

Aumento della competitività

Questo programma fornirà ai nostri studenti le competenze per affrontare nuove sfide e portare avanti l'organizzazione.

12

Titolo

Il Executive Master in Gestione e Direzione di Cliniche Veterinarie garantisce, oltre alla preparazione più rigorosa e aggiornata, il conseguimento di una qualifica di Executive Master rilasciata da TECH Global University.

Porta a termine questo programma e ricevi la tua qualifica universitaria senza spostamenti o fastidiose formalità"

Questo programma ti consentirà di ottenere il titolo di studio di **Executive Master in Gestione e Direzione di Cliniche Veterinarie** rilasciato da **TECH Global University**, la più grande università digitale del mondo.

TECH Global University è un'Università Ufficiale Europea riconosciuta pubblicamente dal Governo di Andorra ***(bollettino ufficiale)***. Andorra fa parte dello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore (EHEA) dal 2003. L'EHEA è un'iniziativa promossa dall'Unione Europea che mira a organizzare il quadro formativo internazionale e ad armonizzare i sistemi di istruzione superiore dei Paesi membri di questo spazio. Il progetto promuove valori comuni, l'implementazione di strumenti congiunti e il rafforzamento dei meccanismi di garanzia della qualità per migliorare la collaborazione e la mobilità tra studenti, ricercatori e accademici.

Questo titolo privato di **TECH Global University** è un programma europeo di formazione continua e aggiornamento professionale che garantisce l'acquisizione di competenze nella propria area di conoscenza, conferendo allo studente che supera il programma un elevato valore curriculare.

Titolo: **Executive Master in Gestione e Direzione di Cliniche Veterinarie**

Modalità: **online**

Durata: **12 mesi**

Accreditamento: **60 ECTS**

tech global university

Dott _____, con documento d'identità _____ ha superato con successo e ottenuto il titolo di:

Executive Master in Gestione e Direzione di Cliniche Veterinarie

Si tratta di un titolo di studio privato corrispondente a 1.500 horas di durata equivalente a 60 ECTS, con data di inizio dd/mm/aaaa e data di fine dd/mm/aaaa.

TECH Global University è un'università riconosciuta ufficialmente dal Governo di Andorra il 31 de gennaio 2024, appartenente allo Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore (EHEA).

In Andorra la Vella, 28 febbraio 2024

Dott. Pedro Navarro Illana
Rettore

código único TECH: AFWOR23S techtitute.com/titulos

Executive Master in Gestione e Direzione di Cliniche Veterinarie

Tipo di insegnamento	ECTS
Obbligatorio (OB)	60
Opzionale (OP)	0
Tirocinio Esterno (TE)	0
Tesi di Master (TM)	0
	Totale 60

Distribuzione generale del Programma

Corso	Insegnamento	ECTS	Codice
1°	Il settore economico delle cliniche veterinarie	6	OB
1°	Il business plan applicato alle cliniche veterinarie	6	OB
1°	Finanza applicata alle cliniche veterinarie	6	OB
1°	Strategia aziendale e innovazione nelle cliniche veterinarie	6	OB
1°	Il cliente/utente della clinica veterinaria	6	OB
1°	Il Marketing nella clinica veterinaria	6	OB
1°	Gestione delle risorse umane nelle cliniche veterinarie	6	OB
1°	Competenze di leadership e di gestione applicate nelle cliniche veterinarie	6	OB
1°	Processi di produzione nelle cliniche veterinarie	6	OB
1°	Aspetti legali e amministrativi nelle cliniche veterinarie	6	OB

Dott. Pedro Navarro Illana
Rettore

tech global university

*Apostille dell'Aia Se lo studente dovesse richiedere che il suo diploma cartaceo sia provvisto di Apostille dell'Aia, TECH Global University effettuerà le gestioni opportune per ottenerla ad un costo aggiuntivo.

tech global university

Executive Master
Gestione e Direzione di Cliniche Veterinarie

- Modalità: **online**
- Durata: **12 mesi**
- Titolo: **TECH Global University**
- Accreditamento: **60 ECTS**
- Orario: **a scelta**
- Esami: **online**

Executive Master

Gestione e Direzione di Cliniche Veterinarie

tech global university