



II JORNADAS SOBRE SALUD ANIMAL – SEPROMARK

INTRODUCCIÓN

Llevamos dos años de crisis económica que afecta al consumo, y esto evidentemente está afectando a todos los actores del Sector de Salud Animal: a fabricantes, distribuidores y centros veterinarios (veterinarios). Las Empresas han respondido de diferente forma afrontando la crisis con ideas y estrategias imaginativas, unas han funcionado mejor que otras.

En esta Jornada vamos a conocer, analizar y discutir las diferentes estrategias, y tendremos oportunidad de comentarlas con personas que representan a los tres niveles.

También se van a discutir temas relacionados con fidelización de clientes, las principales herramientas de comunicación en un centro veterinario, la comunicación en situaciones de crisis, y la importancia de los sistemas de CRM en la mejora del servicio al cliente.

QUIÉNES DEBERÍAN ASISTIR

Todas aquellas personas que trabajen en el Sector de Salud Animal orientado a los centros veterinarios: veterinarios de centros veterinarios, gerentes de centros veterinarios, personal de marketing y de ventas de los Laboratorios de Productos Zoosanitarios y de Empresas de Nutrición Animal, representantes de la Distribución de productos zoosanitarios y cualquier persona interesada en estos temas.

PROGRAMA

9:30 – 10:00	Registro y recogida de documentación
10:00 – 10:10	Presentación de la Jornada <i>José Luís Villaluenga. Presidente. SEPROMARK</i>
10:10 – 13:15	MESA REDONDA “Respuestas ante la crisis: ¿un paso atrás ofreciendo servicios u optimizamos la gestión?” <u>Moderador:</u> <i>Alfonso Velasco. Director División Veterinaria. Bioibérica</i>



Participantes:

Toni Freixas. Veterinario especialista en Traumatología.
Administrador y gestor de Clinics Veterinaria.

Joan Mascort. Hospital Ars Veterinaria.

Josep Puigdollers. Centauro.

Josep María Solé. Affinity

- 13:15 – 14:00 **La fidelización de clientes como herramienta para gestionar la crisis**
José Luís Villaluenga
- 14:00 – 15:30 ALMUERZO
- 15:30 – 16:15 **¿Cómo comunicar con éxito en una clínica veterinaria?**
Marcel Galli. ACTICOM Estrategia & Resultados
- 16:15 – 17:00 **La importancia de la comunicación de crisis**
Juan Marcos Vallejo. TRIADA Comunicación
- 17:00 – 17:45 **La importancia de los sistemas de CRM en Salud Animal: Caso práctico real**
Javier Arquelladas. Omega CRM Consulting
- 17:45 – 18:00 Conclusiones y final

LUGAR

Barcelona

FECHA

Miércoles 24 de marzo de 2010

Cuota asistencia: 200 Euros

Cuota Socios Sepromark 160 Euros

www.sepromark.es

mail: secretaria@sepromark.es

Tel. 933 004 211