

# Курс профессиональной подготовки Маркетинг в ветеринарных центрах





## Курс профессиональной подготовки Маркетинг в ветеринарных центрах

- » Формат: онлайн
- » Продолжительность: 6 месяцев
- » Учебное заведение: TECH Технологический университет
- » Расписание: по своему усмотрению
- » Экзамены: онлайн

Веб-доступ: [www.techitute.com/ru/school-of-business/postgraduate-diploma/postgraduate-diploma-marketing-veterinary-centers](http://www.techitute.com/ru/school-of-business/postgraduate-diploma/postgraduate-diploma-marketing-veterinary-centers)

# Оглавление

01 Добро пожаловать	02 Почему стоит учиться в TECH?	03 Почему именно наша программа?	04 Цели
<hr/> <i>стр. 4</i>	<hr/> <i>стр. 6</i>	<hr/> <i>стр. 10</i>	<hr/> <i>стр. 14</i>
	05 Структура и содержание	06 Методология	07 Профиль наших учащихся
	<hr/> <i>стр. 22</i>	<hr/> <i>стр. 30</i>	<hr/> <i>стр. 38</i>
	08 Руководство курса	09 Влияние на карьеру	10 Преимущества для вашей компании
	<hr/> <i>стр. 42</i>	<hr/> <i>стр. 48</i>	<hr/> <i>стр. 52</i>
			11 Квалификация
			<hr/> <i>стр. 56</i>

# 01

# Добро пожаловать

Маркетинг является основополагающим фактором успеха любого бизнеса, и он еще более важен на рынках с растущей конкуренцией. С ростом заботы о благополучии животных в нашем обществе, ветеринарные клиники начали разрастаться и множиться. Сейчас самое время выделиться за счет целенаправленной и специализированной коммуникации, и TECH разработал эту полную программу, с помощью которой все профессионалы маркетинга могут специализироваться в растущей нише бизнеса. Выбирая маркетинг в ветеринарных центрах, студент гарантированно получает лучшие профессиональные возможности и большие надежды на рост занятости.



Курс профессиональной подготовки в области маркетинга в ветеринарных центрах  
TECH Global University



“

*Приобретите необходимые навыки, чтобы вывести клиентов ветеринарного бизнеса на передовые позиции в коммуникации”*

02

# Почему стоит учиться в ТЕСН?

ТЕСН — это крупнейшая бизнес-школа 100% онлайн-формата в мире. Мы являемся элитной бизнес-школой с образовательной моделью с самыми высокими академическими стандартами. Международный высокопроизводительный центр интенсивного обучения управленческим навыкам.



“

*TESH – это передовой технологический университет, который предоставляет все свои ресурсы в распоряжение студентов, чтобы помочь им достичь успеха в бизнесе”*

## В TECH Технологическом университете



### Инновации

Мы предлагаем вам модель онлайн-обучения, сочетающую в себе новейшие образовательные технологии и максимальную педагогическую строгость. Уникальный метод с высочайшим международным признанием, который даст вам возможность развиваться в мире постоянных перемен, где инновации играют ключевую роль в деятельности каждого предпринимателя.

"История успеха Microsoft Europe" за включение в программы инновационной интерактивной мультимедийной системы.



### Высокие требования

Чтобы поступить в TECH, не потребуются большие затраты. Чтобы учиться у нас, вам не нужно делать большие инвестиции. Однако для того, чтобы получить диплом в TECH, необходимо проверить уровень знаний и возможностей студента. Наши академические стандарты очень высоки...

**95%**

студентов TECH успешно завершают обучение



### Нетворкинг

Профессионалы со всего мира принимают участие в TECH, чтобы вы смогли создать большую сеть контактов, полезных для вашего будущего.

**100 000+**

менеджеров, прошедших ежегодную подготовку

**200+**

разных национальностей



### Расширение прав и возможностей

Развивайтесь наряду с лучшими компаниями и профессионалами, обладающими большим авторитетом и влиянием. Мы создали стратегические альянсы и ценную сеть контактов с основными экономическими субъектами на 7 континентах.

**+500+**

соглашений о сотрудничестве с лучшими компаниями



### Талант

Наша программа - это уникальное предложение для раскрытия вашего таланта в мире бизнеса. Возможность, с помощью которой вы сможете заявить о своих интересах и видении своего бизнеса.

TECH помогает студентам показать миру свой талант при прохождении этой программы.



### Мультикультурный контекст

Обучаясь в TECH, студенты могут получить уникальный опыт. Вы будете учиться в многокультурном контексте. В данной программе мы применяем глобальный подход, благодаря которому вы сможете узнать о том, как работают в разных частях света, собрать самую свежую информацию, которая наилучшим образом соответствует вашей бизнес-идее.

Наши студенты представляют более 200 национальностей.





TECH стремится к совершенству и для этого обладает рядом характеристик, которые делают его уникальным университетом:



### Анализ

---

TECH исследует критическую сторону студента, его способность задавать вопросы, навыки решения проблем и навыки межличностного общения.



### Академическое превосходство

---

TECH предлагает студентам лучшую методику онлайн-обучения. Университет сочетает метод *Relearning* (наиболее признанная во всем мире методология последиplomного обучения) с «методом кейсов» Гарвардской школы бизнеса. Традиции и современность в сложном балансе и в контексте самого требовательного академического маршрута.



### Экономия за счет масштаба

---

TECH — крупнейший в мире онлайн-университет. В его портфолио насчитывается более 10 000 университетских последиplomных программ. А в новой экономике **объем + технология = разорительная цена**. Таким образом, мы заботимся о том, чтобы учеба для вас была не такой дорогой, как в другом университете.



### Учитесь у лучших

---

Наши преподаватели объясняют в аудиториях, что привело их к успеху в их компаниях, работая в реальном, живом и динамичном контексте. Преподаватели, которые полностью посвящают себя тому, чтобы предложить вам качественную специализацию, которая позволит вам продвинуться по карьерной лестнице и выделиться в мире бизнеса.

Преподаватели представляют 20 различных национальностей.



*В TECH у вас будет доступ к самому строгому и современному методу кейсов в академической среде"*

03

# Почему именно наша програм?

Прохождение программы TECH увеличит ваши шансы достичь профессиональный успех в области высшего менеджмента.

Это задача, которая требует усилий и самоотдачи, но которая открывает дверь в многообещающее будущее. Вы будете учиться у лучших преподавателей и по самой гибкой и инновационной образовательной методологии.



“

*У нас самый престижный преподавательский состав и самый полный учебный план на рынке, что позволяет нам предложить вам обучение на самом высоком академическом уровне”*

Эта программа обеспечит вам множество преимуществ в трудоустройстве и вопросах личного развития, включая следующие:

01

### Дать решающий толчок карьере студента

Мы даем вам возможность взять под контроль свое будущее и полностью раскрыть свой потенциал. Пройдя нашу программу, вы приобретете необходимые навыки, чтобы за короткий срок добиться положительных изменений в своей карьере.

*70% студентов этой специализации добиваются успешных изменений в своей карьере менее чем за 2 года.*

02

### Разрабатывать стратегическое и глобальное видение компании

Мы предлагаем вам глубокое понимание общего менеджмента, чтобы вы узнали, как каждое решение влияет на различные функциональные области компании.

*Наше глобальное видение компании улучшит ваше стратегическое мышление.*

03

### Закрепиться в высшем руководстве предприятия

Обучение в TECH открывает двери в профессиональную среду, в которой студенты смогут позиционировать себя в качестве руководителей высокого уровня, обладающих широким видением международной среды.

*Вы будете работать над более чем 100 реальными кейсами из области высшего менеджмента.*

04

### Брать на себя новые обязанности

Мы покажем вам последние тенденции, разработки и стратегии для осуществления вашей профессиональной деятельности в меняющихся условиях.

*45% наших студентов получают повышение внутри компании.*

05

### Получить доступ к мощной сети контактов

TECH формирует своих студентов, чтобы максимально расширить их возможности. Студенты с теми же интересами и желанием развиваться. Таким образом, можно будет обмениваться контактами партнеров, клиентов или поставщиков.

*Вы найдете сеть контактов, необходимых для вашего профессионального развития.*

06

### Разрабатывать свой бизнес-проект в строгой последовательности

Вы получите глубокое стратегическое видение, которое поможет вам разработать собственный проект, принимая во внимание различные направления деятельности компании.

*20% наших студентов разрабатывают собственную бизнес-идею.*

07

### Совершенствовать свои софт-скиллы и управленческие умения

Мы помогаем вам применять и развивать полученные знания и совершенствовать навыки межличностного общения, чтобы стать лидером, который меняет мир к лучшему.

*Улучшите свои коммуникативные и лидерские навыки и продвигайтесь по карьерной лестнице.*

08

### Стать частью эксклюзивного сообщества

Мы предлагаем вам возможность стать частью сообщества элитных менеджеров, крупных компаний, известных институтов и квалифицированных преподавателей из самых престижных университетов мира: сообщества TECH Технологического университета.

*Мы даем вам возможность специализироваться с командой признанных преподавателей на международной сцене.*

# 04

## Цели

Основная цель Курса профессиональной подготовки в ТЕСН — научить студента управлять коммуникациями любого ветеринарного центра с глобальной и инновационной точки зрения. Обладая передовыми знаниями о различных видах маркетинга и их применении в области здоровья животных, студент будет профессионально выделяться в растущей рыночной нише, гарантируя тем самым улучшение профессиональной деятельности.



“

*Подготовьтесь к тому, чтобы стать профессионалом первого уровня в области ветеринарного маркетинга, используя все знания, которые вы получите в ходе Курса профессиональной подготовки”*

## Цели студентов - это цели TECH

### TECH работает со студентом для их достижения

Курс профессиональной подготовки в области маркетинга в ветеринарных центрах научит студентов:

01

Определять типы клиентов ветеринарного центра и стили коммуникации, которые лучше всего им подходят

04

Анализировать ситуации, связанные с искажением эмоций и жалобами, чтобы эффективно их разрешать

02

Развивать коммуникативные навыки, необходимые в ветеринарной практике

03

Проявлять и развивать эмпатию в ветеринарной практике

05

Управлять и оценивать качество обслуживания клиентов в ветеринарной практике





06

Создавать и развивать портфолио клиентов с использованием практических инструментов

08

Анализировать и разрабатывать идеальное посещение ветеринарного центра

09

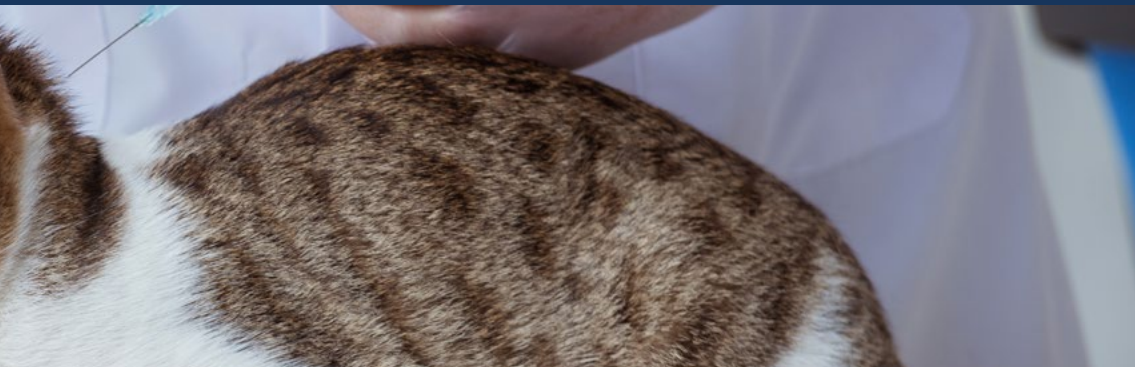
Анализировать эволюцию маркетинга и его значение в современном эмпирическом маркетинге

07

Проектировать и разрабатывать модели клиентского опыта (CX) для достижения наилучшего пользовательского опыта (UX)

10

Размышлять о необходимости и обязанности формировать лояльность клиентов с помощью хороших клиентов



11

Изучить разницу в продаже услуг и товаров

14

Разработать практическую методику обслуживания клиентов по телефону

12

Определение цены на ветеринарные услуги



13

Предлагать методику ценообразования на ветеринарные услуги

15

Научиться всегда брать плату за все, что сделано и за что выставлен счет

16

Определить наиболее подходящие рекламные средства для каждого действия

18

Разработать методику работы с жалобами и претензиями



19

Разработать методику преобразования каждой стратегии как минимум в одно конкретное действие

17

Показать важность опросов удовлетворенности, чтобы узнать, что наши клиенты думают о нас

20

Определить практическую основу для увеличения продаж за счет перекрестных продаж

21

Убедить в необходимости использования мерчандайзинга в магазине

24

Проанализировать ценности, которые необходимо развивать в менеджере

22

Убедить, что цифровой маркетинг должен иметь такой же вес, как и аналоговый

25

Предлагать методику, как стать хорошим руководителем

23

Предлагать шаблоны, помогающие контролировать маркетинговые действия

26

Уверенно и надежно вести переговоры

27

Вызывать доверие к людям, с которыми работает менеджер, и к самому себе

28

Развить необходимые навыки для отличного самоменеджмента времени

29

Предложить подходящую методологию для оптимизации продуктивности менеджера.

30

Создавать и объединять высокоэффективные профессиональные команды

31

Выявлять и анализировать внутренние конфликты в ветеринарном центре

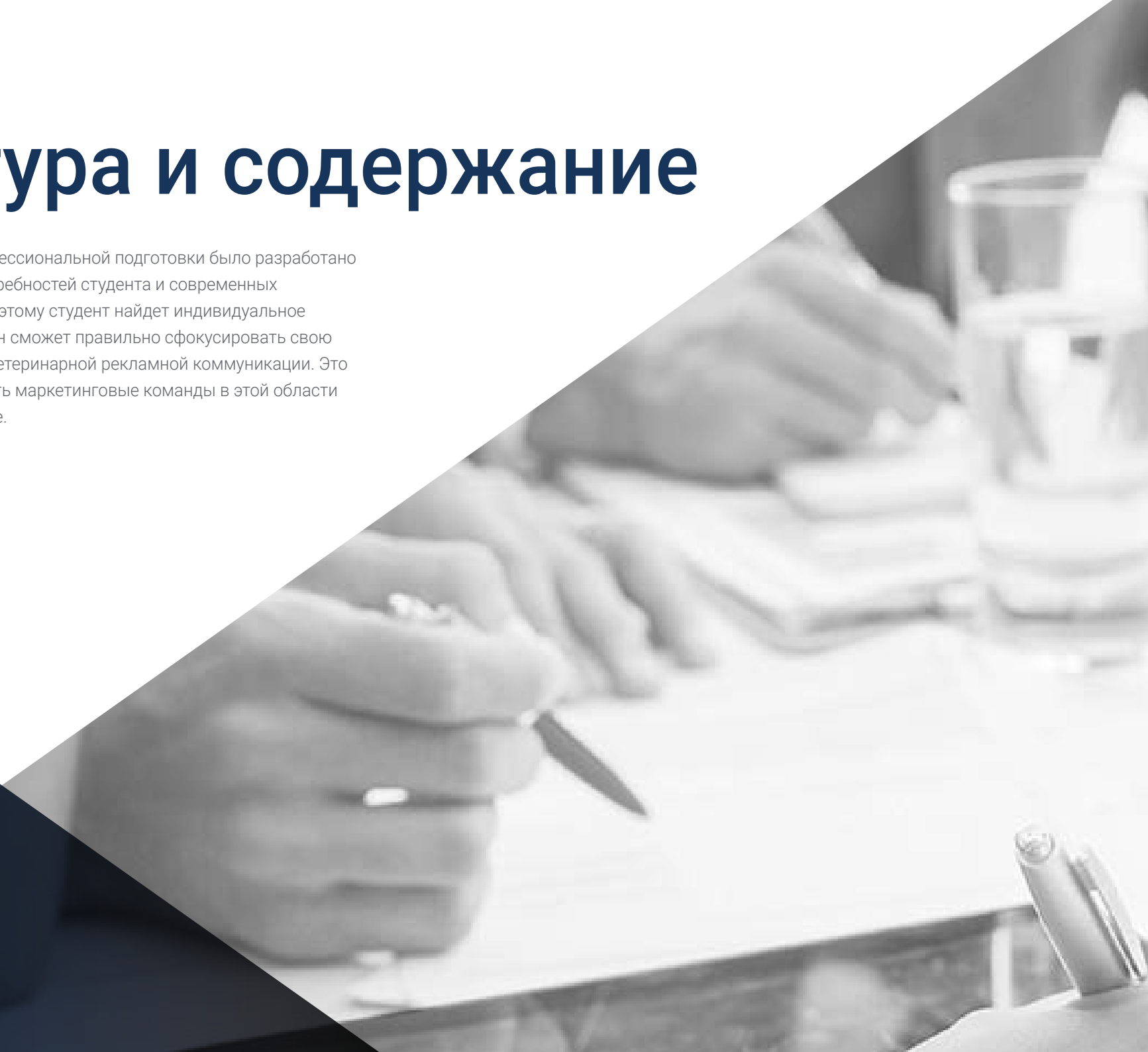
32

Руководить профессиональными командами, помогая им находить решения внутренних конфликтов

05

# Структура и содержание

Содержание данного Курса профессиональной подготовки было разработано с учетом профессиональных потребностей студента и современных реалий ветеринарного рынка. Поэтому студент найдет индивидуальное обучение, с помощью которого он сможет правильно сфокусировать свою профессиональную карьеру на ветеринарной рекламной коммуникации. Это хорошая возможность возглавить маркетинговые команды в этой области и стать экспертом в этом секторе.



“

*Превратите свои амбиции  
в основу для достижения успеха  
в ветеринарном маркетинге  
и запишитесь сегодня в ТЕСН  
на эту программу, которая выведет  
вашу карьеру в новое измерение”*

## Учебный план

Содержание Курса профессиональной подготовки "Маркетинг в ветеринарных центрах" разработано командой профессионалов с большим опытом управления коммуникациями в этой сфере бизнеса. Таким образом, ТЕСН гарантирует, что студент получит самый актуальный учебный материал на рынке.

Кроме того, методология обучения, используемая ТЕСН, гарантирует, что студент получит все знания и навыки наилучшим образом, благодаря обширному аудиовизуальному материалу, который помогает наглядно продемонстрировать все теоретическое содержание и, в то же время, облегчить учебную нагрузку.

В течение 450 часов обучения студенту также будут продемонстрированы реальные примеры успешных маркетинговых техник и стратегий в ветеринарных клиниках, что позволит ему непосредственно на практических примерах узнать, как правильно использовать все полученные навыки.

Данная программа рассчитана на 6 месяцев и состоит из 3 модулей:

### Модуль 1

Клиент/пользователь ветеринарных центров

### Модуль 2

Маркетинг, применяемый в ветеринарных центрах

### Модуль 3

Навыки лидерства и управления, применяемые в ветеринарных центрах





### Где, когда и как учиться?

TECH предлагает вам возможность пройти данный Курс профессиональной подготовки полностью в режиме онлайн. В течение 6 месяцев обучения вы сможете в любое время получить доступ ко всему содержанию данной программы, что позволит вам самостоятельно управлять учебным временем.

*Углубитесь в изучение кибербезопасности и научитесь предотвращать кибератаки в своей компании.*

**Модуль 1. Клиент/пользователь ветеринарных центров**

**1.1. Обслуживание клиентов в ветеринарных центрах**

- 1.1.1. Превосходство в обслуживании клиентов
- 1.1.2. Управление обслуживанием клиентов
- 1.1.3. Комплаенс в ветеринарных центрах как инструмент лояльности

**1.2. Личная коммуникация в ветеринарных центрах**

- 1.1.1. Практические преимущества коммуникации с клиентами
- 1.2.2. Современная парадигма
- 1.2.3. Потребности клиентов
- 1.2.4. Управление качеством обслуживания клиентов
  - 1.2.4.1. Каналы связи с клиентами
  - 1.2.4.2. Компьютерные системы/базы данных (CRM)
  - 1.2.4.3. Опросы для оценки качества

**1.3. Основные коммуникативные навыки для специалистов ветеринарных центров**

- 1.3.1. Постановка вопросов в профессиональной коммуникации
- 1.3.2. Умение слушать в профессиональной коммуникации
- 1.3.3. Невербальное общение
- 1.3.4. Вербальная коммуникация
- 1.3.5. Проксеция в ветеринарных центрах

**1.4. Эмпатия как фундаментальный навык в XXI веке в отношении с клиентами в ветеринарных центрах**

- 1.4.1. Определение и описание
- 1.4.2. Проявление эмпатии
- 1.4.3. Инструменты для работы над эмпатией с клиентами в ветеринарных центрах

**1.5. Методология успешного разрешения сложных ситуаций с клиентами ветеринарных центров**

- 1.5.1. Четыре основные привычки высокоэффективных клиницистов
- 1.5.2. Характеристики конфликтов между практикующими врачами и их клиентами
- 1.5.3. Методология разрешения сложных ситуаций с клиентами ветеринарных центров
  - 1.5.3.1. Выявление проблемы
  - 1.5.3.2. Определить значение
  - 1.5.3.3. Использование возможностей
  - 1.5.3.4. Установление границ отношений
  - 1.5.3.5. Оказание помощи в решении проблемы
- 1.5.4. Инструмент для улучшения навыков профессиональной коммуникации

**1.6. Коммуникация в ветеринарной практике**

- 1.6.1. Введение
- 1.6.2. Модель Калгари-Кембридж применительно к ветеринарной практике
  - 1.6.2.1. Подготовительный этап
  - 1.6.2.2. Начало консультации
  - 1.6.2.3. Сбор информации
  - 1.6.2.4. Результаты и планирование
  - 1.6.2.5. Предоставление соответствующей информации
  - 1.6.2.6. Взаимопонимание
  - 1.6.2.7. Завершение консультации
- 1.6.3. Сообщение плохих новостей клиентам ветеринарных центров

**1.7. Стратегии работы с клиентами ветеринарного центра**

- 1.7.1. Маркетинг взаимоотношений
- 1.7.2. Основные ожидания клиентов и пользователей ветеринарных центров
- 1.7.3. Управление долгосрочными отношениями с клиентами
  - 1.7.3.1. Модель «Лучшее обслуживание для лучших клиентов»
  - 1.7.3.2. Новая парадигма CRM

**1.8. Сегментация и картеризация клиентов в ветеринарном центре**

- 1.8.1. Сегменты и портфели клиентов
  - 1.8.1.1. Процесс картеризации в ветеринарных центрах
- 1.8.2. Стратегические преимущества определения ключевых клиентов
- 1.8.3. Наиболее ценные клиенты

**1.9. Клиентский опыт (CX) и пользовательский опыт (UX) в ветеринарных центрах**

- 1.9.1. Момент истины
- 1.9.2. Элементы, составляющие клиентский опыт
- 1.9.3. Пользовательский опыт

**1.10. Практическое применение клиентского и пользовательского опыта в ветеринарных центрах**

- 1.10.1. Стадии
  - 1.10.1.1. Изучение и анализ пользовательского опыта
  - 1.10.1.2. Определение эмпирической платформы
  - 1.10.1.3. Разработка и планирование опыта
  - 1.10.1.4. Структурирование контакта или встречи с клиентами
  - 1.10.1.5. Практическая методология

**Модуль 2. Маркетинг, применяемый в ветеринарных центрах****2.1. Маркетинг в ветеринарных центрах**

- 2.1.1. Определения
- 2.1.2. Потребности-мотивы покупки
- 2.1.3. Спрос и предложение
- 2.1.4. Эволюция маркетинга
- 2.1.5. Современные компании
- 2.1.6. Сегодняшний клиент
- 2.1.7. Лояльность: Маркетинг в XXI веке

**2.2. Что продается в ветеринарных центрах?**

- 2.2.1. Продукция
- 2.2.2. Услуги
- 2.2.3. Различия между продуктами и услугами
- 2.2.4. 4 столпа продуктов
- 2.2.5. 7 столпов услуг

**2.3. Услуги и продукты в ветеринарных центрах**

- 2.3.1. Пакет услуг
- 2.3.2. Портфель продуктов
- 2.3.3. Как продавать продукцию?
- 2.3.4. Как продавать услуги
- 2.3.5. Дифференциация – добавленная стоимость
- 2.3.6. Техника CАВЕ
- 2.3.7. Нейромаркетинг и его применение в продажах

**2.4. Ценообразование на услуги и продукцию в ветеринарных центрах**

- 2.4.1. Значение цены в компании
- 2.4.2. Относительность цены в сфере услуг
- 2.4.3. Как установить цены на услугу?
- 2.4.4. Как установить цену на продукт?
- 2.4.5. Прайс-лист
- 2.4.6. Как представить цену клиентам?
- 2.4.7. Как правильно отвечать на замечания о высоких ценах?
- 2.4.8. Кривая эластичности спроса и цены
- 2.4.9. Бизнес-модели ценообразования в ветеринарных центрах
- 2.4.10. Как собрать за все оплату и что делать, если это не получается

**2.5. Коммуникация с клиентом в ветеринарных центрах**

- 2.5.1. Коммуникация с внутренним клиентом: сотрудники
- 2.5.2. Потребность: координация сообщений
- 2.5.3. Многоканальный и омниканальный
- 2.5.4. В зале ожидания
- 2.5.5. Обслуживание клиентов по телефону
- 2.5.6. В консультационном кабинете

- 2.5.7. Напоминания
- 2.5.8. Профилактические оздоровительные кампании
- 2.5.9. Dr. Google Vet. и управление им ветеринаром
- 2.5.10. Причины, по которым клиент меняет ветеринара
- 2.5.11. Опросы для оценки удовлетворения
- 2.5.12. Жалобы в ветеринарном центре

**2.6. Реклама в ветеринарных центрах**

- 2.6.1. С какими клиентами я хочу работать?
- 2.6.2. Зал ожидания
- 2.6.3. Рекламные элементы
- 2.6.4. Печатные СМИ
- 2.6.5. Цифровые СМИ
- 2.6.6. Прочее

**2.7. Перекрестные продажи в ветеринарных центрах**

- 2.7.1. Что это такое и для чего это нужно?
- 2.7.2. Виды перекрестных продаж
- 2.7.3. Как его осуществить?
- 2.7.4. Услуга + услуга
- 2.7.5. Услуга + продукт
- 2.7.6. Продукт + продукт
- 2.7.7. Работа в команде

**2.8. Мерчандайзинг**

- 2.8.1. Определения
- 2.8.2. Столпы
- 2.8.3. Цели
- 2.8.4. Процесс принятия решения о покупке и виды покупки
- 2.8.5. Экстерьер
  - 2.8.5.1. Фасад
  - 2.8.5.2. Идентичность
  - 2.8.5.3. Дверь
  - 2.8.5.4. Витрина
- 2.8.6. Интерьер
  - 2.8.6.1. Ассортимент
  - 2.8.6.2. Организация пространства
- 2.8.7. Управление запасами

- 2.8.8. Анимация в торговой точке
  - 2.8.8.1. Внешние
  - 2.8.8.2. Внутренняя
  - 2.8.8.3. Реклама в местах продаж
  - 2.8.8.4. Акции

**2.9. Цифровой маркетинг в ветеринарных центрах**

- 2.9.1. Общие сведения
- 2.9.2. Эффект ROPO
- 2.9.3. *Blended маркетинг*: офлайн и онлайн
- 2.9.4. Веб-страница ветеринарного центра
- 2.9.5. Ведение социальных сетей для ветеринарных центров
  - 2.9.5.1. Facebook
  - 2.9.5.2. Twitter
  - 2.9.5.3. Instagram
  - 2.9.5.4. Каналы YouTube
- 2.9.6. *Email-маркетинг*
- 2.9.7. Инструменты для обмена мгновенными сообщениями

**2.10. Инструменты лояльности для клиентов ветеринарных центров**

- 2.10.1. Не все клиенты имеют одинаковую ценность
- 2.10.2. Планы здоровья
- 2.10.3. Профилактические оздоровительные кампании
- 2.10.4. Ветеринарные страховки
- 2.10.5. Системы накопления баллов
- 2.10.6. Купоны на скидки
- 2.10.7. Прочее

**Модуль 3. Навыки лидерства и управления, применяемые в ветеринарных центрах**

**3.1. Основные управленческие навыки менеджера и/или владельца ветеринарного центра**

- 3.1.1. Руководство
- 3.1.2. Принятие решений
- 3.1.3. Способность решения проблем
- 3.1.4. Гибкость
- 3.1.5. Самосознание
- 3.1.6. Ассертивность
- 3.1.7. Коммуникация
- 3.1.8. Эмоциональный интеллект

**3.2. Лидерство, применяемые к ветеринарным центрам**

- 3.2.1. Лидерские качества
- 3.2.2. Преимущества лидерства
- 3.2.3. Упражнения лидера
- 3.2.4. Делегация
  - 3.2.4.1. Стратегия делегирования
  - 3.2.4.2. Отбор задач
  - 3.2.4.3. Процесс включения
- 3.2.5. Мотивационные интервью с сотрудниками
  - 3.2.5.1. Метод GROW/MAPA

**3.3. Переговоры для руководства ветеринарного центра**

- 3.3.1. Навыки ведения переговоров
- 3.3.2. Типы и стили ведения переговоров
- 3.3.3. Этапы переговоров
  - 3.3.3.1. Подготовка
  - 3.3.3.2. Обсуждение и аргументация
  - 3.3.3.3. Предложение
  - 3.3.3.4. Обмен
  - 3.3.3.5. Закрытие
  - 3.3.3.6. Мониторинг
- 3.3.4. Тактики и техники ведения переговоров
- 3.3.5. Стратегии

**3.4. Управление временем руководителя ветеринарного центра**

- 3.4.1. Замедление, размышление, анализ и принятие решений
- 3.4.2. Инсайдерские знания
- 3.4.3. Как расставить приоритеты
- 3.4.4. Действовать
- 3.4.5. Планировать и организовывать
- 3.4.6. Похитители времени

**3.5. Как сформировать доверие среди персонала ветеринарного центра?**

- 3.5.1. Уверенность в себе
- 3.5.2. Доверие к другим
- 3.5.3. Конструктивная самокритика
- 3.5.4. Уважение и ответственность
- 3.5.5. Честность
- 3.5.6. Проба/ошибка

**3.6. Управление производительностью менеджера ветеринарного центра**

- 3.6.1. Воры продуктивности
- 3.6.2. Метод Getting Things Done® (GTD)
  - 3.6.2.1. Основы
  - 3.6.2.2. Сбор или захват
  - 3.6.2.3. Обработка или уточнение
  - 3.6.2.4. Организация
  - 3.6.2.5. Пересмотр
  - 3.6.2.6. Создание

**3.7. Высокоэффективные профессиональные команды в ветеринарных центрах**

- 3.7.1. Рабочие группы
- 3.7.2. Характеристики профессиональных команд
- 3.7.3. Преимущества высокоэффективных профессиональных команд
- 3.7.4. Практические примеры

**3.8. Определение и разрешение внутренних конфликтов в ветеринарных центрах**

- 3.8.1. Метод пяти дисфункций профессиональных команд
  - 3.8.1.1. Отсутствие доверия
  - 3.8.1.2. Страх перед конфликтом
  - 3.8.1.3. Отсутствие обязательств
  - 3.8.1.4. Избегание ответственности
  - 3.8.1.5. Незаинтересованность в результатах
- 3.8.2. Причины неудач в профессиональных командах

**3.9. Профилактика внутренней токсичности в ветеринарных центрах**

- 3.9.1. Организационное здоровье
- 3.9.2. Профилактические меры
  - 3.9.2.1. Создание сплоченной команды руководителей
  - 3.9.2.2. Создание ясности в организации
  - 3.9.2.3. Чрезмерная коммуникация ясности
  - 3.9.2.4. Усиление ясности

**3.10. Управление изменениями в управлении ветеринарными центрами**

- 3.10.1. Аудит убеждений
- 3.10.2. Развитие характера
- 3.10.3. Действия по изменению



# 05

# Методология

Данная учебная программа предлагает особый способ обучения. Наша методология разработана в режиме циклического обучения: **Relearning**.

Данная система обучения используется, например, в самых престижных медицинских школах мира и признана одной из самых эффективных ведущими изданиями, такими как *Журнал медицины Новой Англии*.





“

Откройте для себя методику *Relearning*, которая отвергает традиционное линейное обучение, чтобы показать вам циклические системы обучения: способ, который доказал свою огромную эффективность, особенно в предметах, требующих запоминания”

## Бизнес-школа TECH использует метод кейсов для контекстуализации всего содержания

Наша программа предлагает революционный метод развития навыков и знаний. Наша цель - укрепить компетенции в условиях меняющейся среды, конкуренции и высоких требований.

“

*С TECH вы сможете познакомиться со способом обучения, который опровергает основы традиционных методов образования в университетах по всему миру”*



*Эта программа подготовит вас к решению бизнес-задач в условиях неопределенности и достижению успеха в бизнесе.*





*Наша программа подготовит вас к решению новых задач в условиях неопределенности и достижению успеха в карьере.*

## Инновационный и отличный от других метод обучения

Эта программа TECH - интенсивная программа обучения, созданная с нуля для того, чтобы предложить менеджерам задачи и бизнес-решения на самом высоком уровне, на международной арене. Благодаря этой методологии ускоряется личностный и профессиональный рост, делая решающий шаг на пути к успеху.

Метод кейсов, составляющий основу данного содержания, обеспечивает следование самым современным экономическим, социальным и деловым реалиям.

“

*В ходе совместной деятельности и рассмотрения реальных кейсов студент научится разрешать сложные ситуации в реальной бизнес-среде”*

Метод кейсов является наиболее широко используемой системой обучения в лучших бизнес-школах мира на протяжении всего времени их существования. Разработанный в 1912 году для того, чтобы студенты-юристы могли изучать право не только на основе теоретического содержания, метод кейсов заключается в том, что им представляются реальные сложные ситуации для принятия обоснованных решений и ценностных суждений о том, как их разрешить. В 1924 году он был установлен в качестве стандартного метода обучения в Гарвардском университете.

Что должен делать профессионал в определенной ситуации? Именно с этим вопросом мы сталкиваемся при использовании метода кейсов - метода обучения, ориентированного на действие. На протяжении всей программы студенты будут сталкиваться с многочисленными реальными случаями из жизни. Им придется интегрировать все свои знания, исследовать, аргументировать и защищать свои идеи и решения.

## Методология *Relearning*

TECH эффективно объединяет метод кейсов с системой 100% онлайн-обучения, основанной на повторении, которая сочетает различные дидактические элементы в каждом уроке.

Мы улучшаем метод кейсов с помощью лучшего метода 100% онлайн-обучения: *Relearning*.

*Наша онлайн-система позволит вам организовать свое время и темп обучения, адаптируя его к вашему графику. Вы сможете получить доступ к содержанию с любого стационарного или мобильного устройства с выходом в интернет.*

В TECH вы будете учиться по передовой методике, разработанной для подготовки руководителей будущего. Этот метод, играющий ведущую роль в мировой педагогике, называется *Relearning*.

Наша Бизнес-школа - единственный вуз, имеющий лицензию на использование этого успешного метода. В 2019 году нам удалось повысить общий уровень удовлетворенности наших студентов (качество преподавания, качество материалов, структура курса, цели...) по отношению к показателям лучшего онлайн-университета.



В нашей программе обучение не является линейным процессом, а происходит по спирали (мы учимся, разучиваемся, забываем и заново учимся). Поэтому мы дополняем каждый из этих элементов по концентрическому принципу. Благодаря этой методике более 650 000 выпускников университетов добились беспрецедентного успеха в таких разных областях, как биохимия, генетика, хирургия, международное право, управленческие навыки, спортивная наука, философия, право, инженерное дело, журналистика, история, финансовые рынки и инструменты. Наша методология преподавания разработана в среде с высокими требованиями к уровню подготовки, с университетским контингентом студентов с высоким социально-экономическим уровнем и средним возрастом 43,5 года.

*Методика Relearning позволит вам учиться с меньшими усилиями и большей эффективностью, все больше вовлекая вас в процесс обучения, развивая критическое мышление, отстаивая аргументы и противопоставляя мнения, что непосредственно приведет к успеху.*

Согласно последним научным данным в области нейронауки, мы не только знаем, как организовать информацию, идеи, образы и воспоминания, но и знаем, что место и контекст, в котором мы что-то узнали, имеют фундаментальное значение для нашей способности запомнить это и сохранить в гиппокампе, чтобы удержать в долгосрочной памяти.

Таким образом, в рамках так называемого нейрокогнитивного контекстно-зависимого электронного обучения, различные элементы нашей программы связаны с контекстом, в котором участник развивает свою профессиональную практику.



В рамках этой программы вы получаете доступ к лучшим учебным материалам, подготовленным специально для вас:



#### Учебный материал

Все дидактические материалы создаются преподавателями специально для студентов этого курса, чтобы они были действительно четко сформулированными и полезными.

Затем вся информация переводится в аудиовизуальный формат, создавая дистанционный рабочий метод TECH. Все это осуществляется с применением новейших технологий, обеспечивающих высокое качество каждого из представленных материалов.



#### Мастер-классы

Существуют научные данные о пользе экспертного наблюдения третьей стороны.

Так называемый метод обучения у эксперта укрепляет знания и память, а также формирует уверенность в наших будущих сложных решениях.



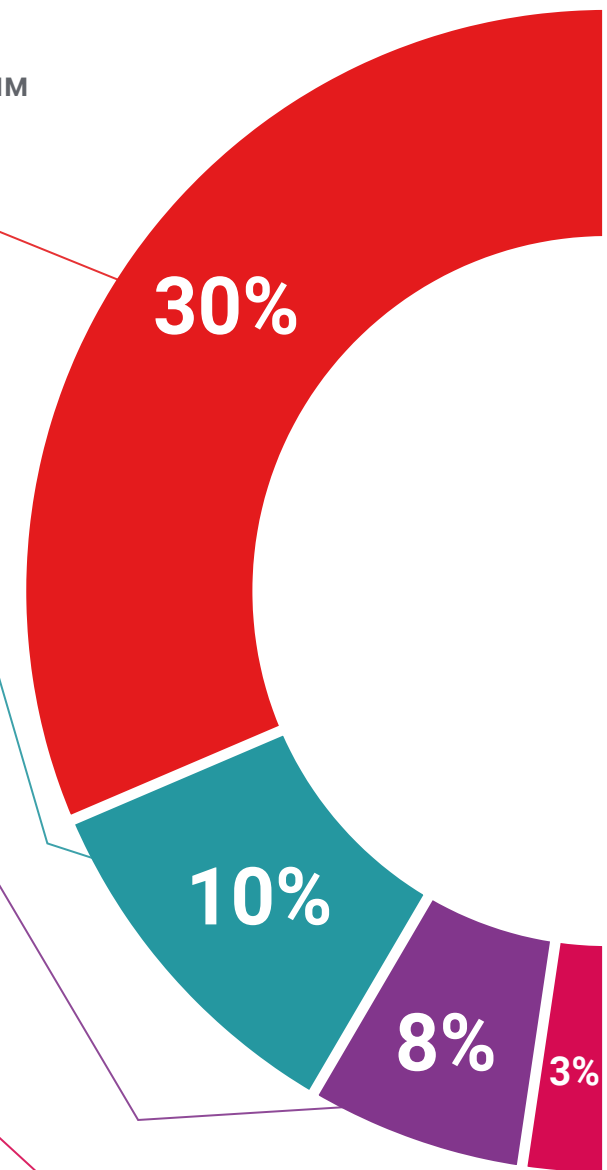
#### Практика управленческих навыков

Студенты будут осуществлять деятельность по развитию конкретных управленческих компетенций в каждой предметной области. Практика и динамика приобретения и развития навыков и способностей, необходимых топ-менеджеру в условиях глобализации, в которой мы живем.



#### Дополнительная литература

Новейшие статьи, консенсусные документы и международные руководства включены в список литературы курса. В виртуальной библиотеке TECH студент будет иметь доступ ко всем материалам, необходимым для завершения обучения.





#### Метод кейсов

Метод дополнится подборкой лучших кейсов, выбранных специально для этой квалификации. Кейсы представляются, анализируются и преподаются лучшими специалистами в области высшего менеджмента на международной арене.



#### Интерактивные конспекты

Мы представляем содержание в привлекательной и динамичной мультимедийной форме, которая включает аудио, видео, изображения, диаграммы и концептуальные карты для закрепления знаний.

Эта уникальная обучающая система для представления мультимедийного содержания была отмечена компанией Microsoft как "Европейская история успеха".



#### Тестирование и повторное тестирование

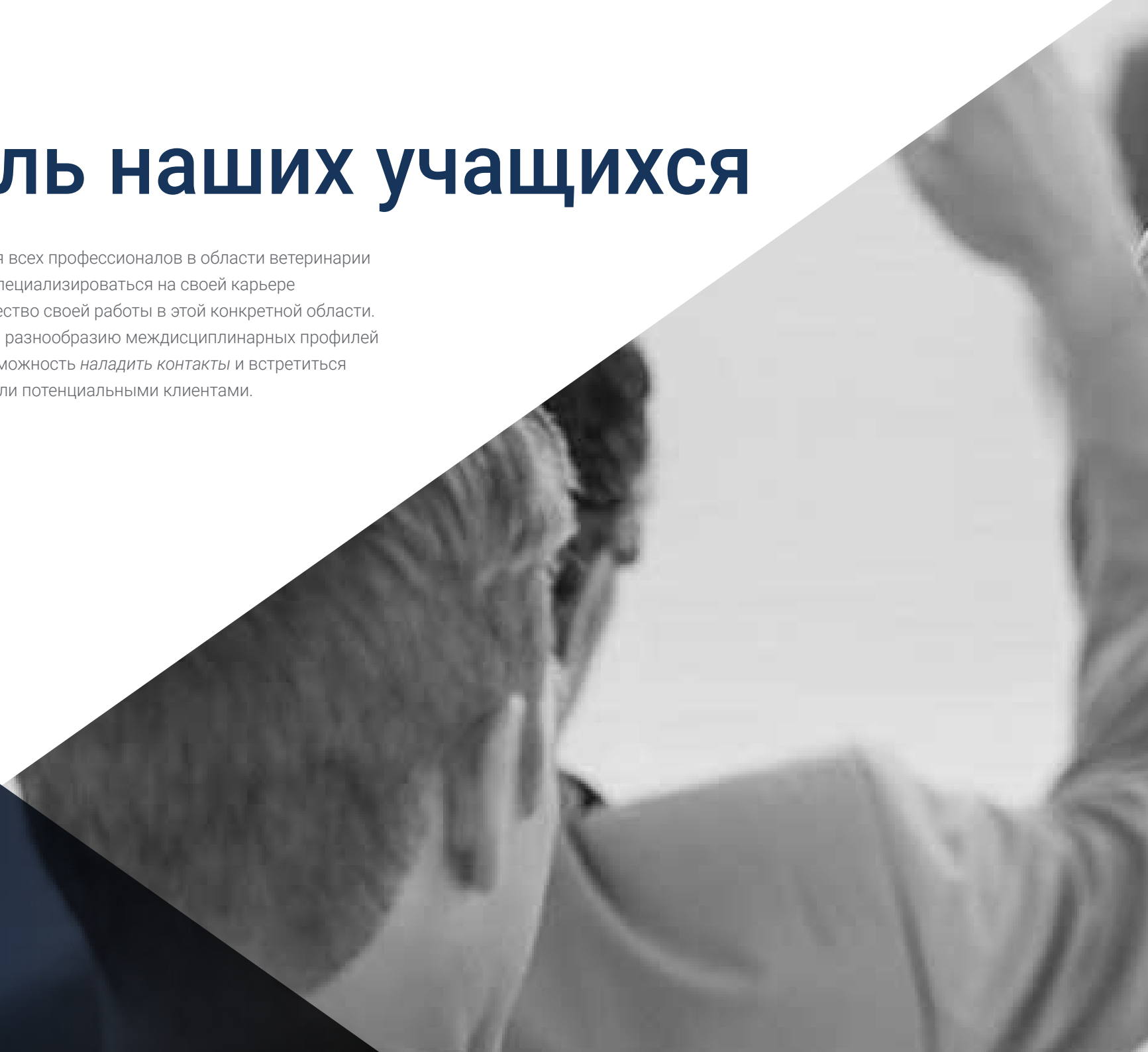
На протяжении всей программы мы периодически оцениваем и переоцениваем ваши знания с помощью оценочных и самооценочных упражнений: так вы сможете убедиться, что достигаете поставленных целей.



07

# Профиль наших учащихся

Эта программа была создана для всех профессионалов в области ветеринарии или маркетинга, которые хотят специализироваться на своей карьере и обеспечить более высокое качество своей работы в этой конкретной области. Благодаря передовым знаниям и разнообразию междисциплинарных профилей у студентов есть прекрасная возможность *наладить контакты* и встретиться с потенциальными партнерами или потенциальными клиентами.



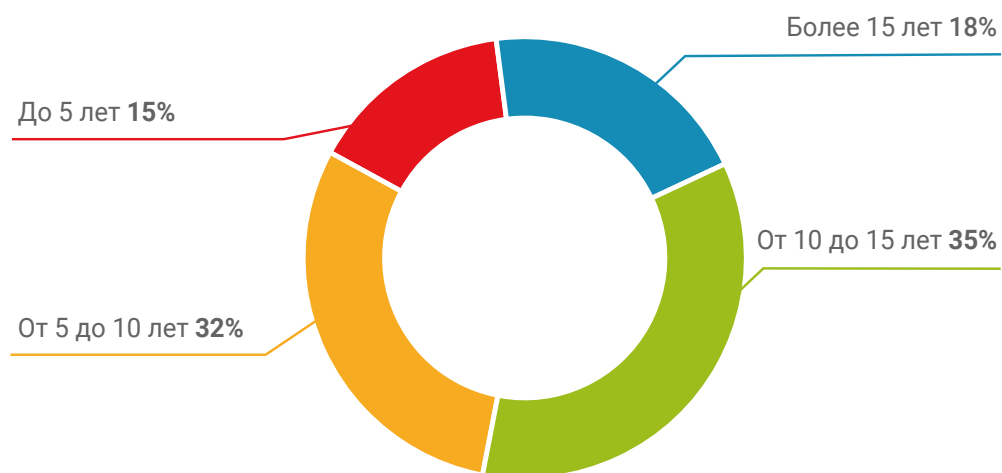
“

*У вас будет видение, как вывести свой ветеринарный центр на новый уровень бизнеса, а общение будет направлено на аудиторию, которую вы хотите охватить”*

## Средний возраст

В возрасте от **35** до **45** лет

## Годы практики



## Образование



## Академический профиль







## Лола Мария Мондрагон

Эксперт по маркетингу

*"Курс профессиональной подготовки по маркетингу в ветеринарных центрах позволил мне переориентировать свою профессию на эту область, которая кажется мне очень интересной и полной возможностей. Я рекомендую его всем профессионалам, которые хотят специализироваться в этой захватывающей нише"*

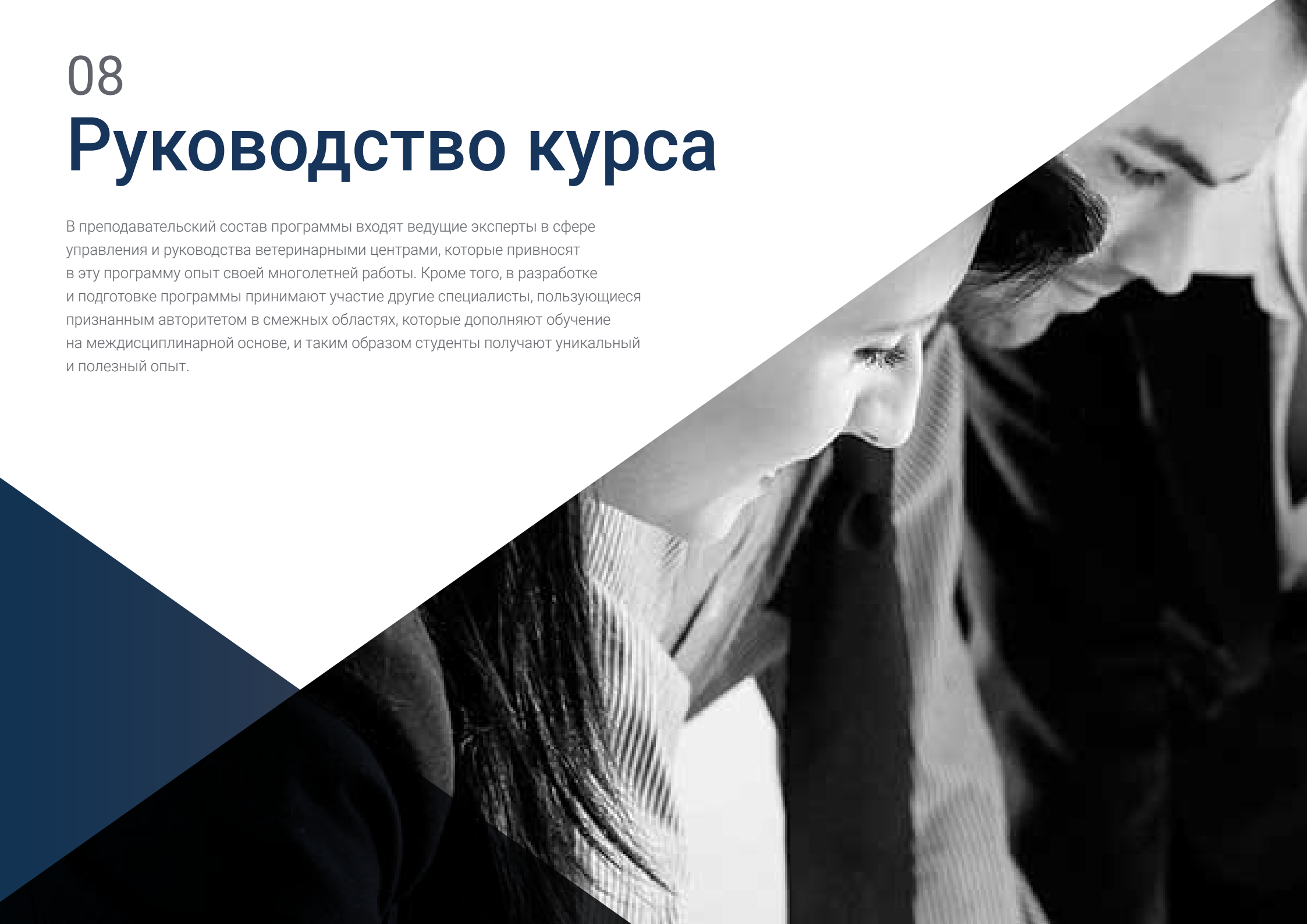
### Географическое распределение



08

# Руководство курса

В преподавательский состав программы входят ведущие эксперты в сфере управления и руководства ветеринарными центрами, которые привносят в эту программу опыт своей многолетней работы. Кроме того, в разработке и подготовке программы принимают участие другие специалисты, пользующиеся признанным авторитетом в смежных областях, которые дополняют обучение на междисциплинарной основе, и таким образом студенты получают уникальный и полезный опыт.



“

*Специалисты в этой области  
привносят в исследование,  
помимо самых инновационных  
знаний, реальное и актуальное  
видение этого вида работы”*

## Руководство



### Г-н Барренече Мартинес, Энрике

- ♦ Директор консалтинговой компании VetsPower.com, занимающейся бизнес-консультированием исключительно ветеринарных лечебных центров для животных-компаньонов
- ♦ Степень бакалавра ветеринарной медицины в Мадридском университете Комплутенсе в 1990 году
- ♦ Вице-президент провинциальной ассоциации работодателей ветеринарного сектора Аликанте AEVA и казначей Конфедерации ассоциаций работодателей ветеринарного сектора Испании (CEVE)
- ♦ Один из основателей рабочей группы AVEPA по управлению и администрированию (GGA), председателем которой он был с 2011 по 2013 год
- ♦ Опыт ведения собственного бизнеса Основатель и владелец ветеринарного центра Amic в Аликанте с 1991 по 2018 год, посвятил себя исключительно управлению бизнесом в секторе ветеринарных медицинских центров для домашних животных
- ♦ Автор книг по управлению бизнесом в ветеринарных центрах "Кто забрал мой ветеринарный центр?" (2009) и "Я нашел свой ветеринарный центр!" (2013)
- ♦ Соавтор двух книг и автор отдельных глав в других изданиях по подготовке ассистентов ветеринарных клиник (ACV)
- ♦ Спикер различных курсов и семинаров по управлению бизнесом ветеринарных центров, как очных, так и онлайн, как в Испании, так и за рубежом
- ♦ С 1999 года он читает многочисленные лекции, курсы и вебинары для вспомогательного персонала ветеринарных центров

## Преподаватели

### Г-н Мартин Гонсалес, Абель

- ♦ Степень бакалавра ветеринарии в Мадридском университете Комплутенсе, 1989
- ♦ Обучение в аспирантуре, без защиты диссертации
- ♦ Сотрудничающий преподаватель с Управлением сообщества Кастилья-Ла-Манча на курсах по управлению животноводческими фермами
- ♦ Лекции по УЗИ и репродуктивному контролю, организованные AESLA (Ассоциация заводчиков овец породы лакон) в различных сообществах Испании
- ♦ Участник цикла конференций по борьбе с болезнями быков, организованных Мадридской ветеринарной ассоциацией
- ♦ Лекции по управлению ветеринарными центрами, организованные Группой управления AVEPA
- ♦ Участник нескольких национальных конгрессов, организованных AVEPA (GTA-AVEPA, IVEE-AVEPA)
- ♦ Эксперт INCUAL в разработке проекта профессиональной квалификации в области помощи и санитарной помощи при содержании животных Грани
- ♦ Ветеринар в свободной клинической практике на фермах крупного рогатого скота, овец, лошадей и свиней, в качестве технического директора там же, на фермах крупного рогатого скота, овец, лошадей и свиней
- ♦ Технический директор ADSG в Кастилии Ла-Манча (Испания): ADSG Bovino Castillo de Bayuela, ADSG Bovino La Jara, ADSG Extensivo Belvis, ADSG Bovino Los Navalmorales, ADSG Porcino La Jara
- ♦ Технический директор марки качества мяса Сьерра-де-Сан-Висенте
- ♦ Директор ветеринарного центра Талавера и ветеринарной клиники Veso в Талавера-де-ла-Рейна (Толедо)

- ♦ Директор клинической ветеринарной больницы Талавера
- ♦ Член-основатель CEVE (Испанской конфедерации ветеринарного бизнеса), где в настоящее время является вице-президентом. Член Комиссии по здравоохранению и Цифровой комиссии CEVE
- ♦ Член-учредитель CEVE-CLM (Конфедерация ветеринарных предприятий Кастилии-Ла-Манчи), президентом которой он является в настоящее время
- ♦ Член нескольких национальных и международных профессиональных ассоциаций, таких как AVEPA, ANEMBE, SEOC, AVETO
- ♦ Член комиссии по цифровым технологиям CEOE (Конфедерация испанских бизнес-организаций)

### Г-н Ротжер Кампинс, Себастиа

- ♦ Инженер высшего разряда в области телекоммуникаций
- ♦ Степень бакалавра в области мореплавания и морского транспорта
- ♦ Капитан торгового флота
- ♦ Профессиональный инструктор по дайвингу
- ♦ Секретарь Испанской конфедерации ветеринарного бизнеса CEVE
- ♦ Руководитель департамента труда, организации и обучения CEVE
- ♦ Секретарь ассоциации ветеринаров Балеарских островов EMVETIB
- ♦ Президент комиссии по услугам Конфедерации бизнес-ассоциаций Балеарских островов CAEB
- ♦ Член Исполнительного комитета CAEB
- ♦ Президент Национального комитета по переговорам Коллективного договора о ветеринарных медицинских центрах и услугах
- ♦ Управляющий ветеринарной клиникой Veterinari Son Dureta SLP

### **Г-жа Салено, Делия**

- ♦ Обучение в аспирантуре (2000- 2003) без защиты диссертации
- ♦ Степень бакалавра в области ветеринарии Университета сельскохозяйственных наук и ветеринарной медицины Клуж-Напока (Румыния)
- ♦ Диплом о повышении квалификации в клинике мелких животных (2000)
- ♦ Исследовательская степень в области цитогенетики Университета Кордовы (2005) с исследованием по бесплодию лошадей
- ♦ Курс для предпринимателей (500 часов), организованный Школой промышленной организации EOI в 2007 году в Пальма-де-Майорке (Испания)
- ♦ Квалификационный курс в качестве оценщика в процедурах аккредитации профессиональных компетенций ввиду опыта работы в сельскохозяйственной профессиональной среде
- ♦ Кандидат наук постдокторантуры кафедры репродукции животных, факультет ветеринарной медицины, Клуж-Напока, Румыния
- ♦ Кандидат наук постдокторантуры кафедры генетики в Университете Кордовы
- ♦ Более 20 лет он занимается клинической медициной собак и кошек, сначала в Университетской ветеринарной больнице Клуж-Напоки, а затем в различных клиниках и больницах Испании
- ♦ В 2008 году он начал свою деятельность с ветеринарной клиники в Пальма-де-Майорке: Ветеринарная клиника Сон-Дурета
- ♦ Является членом-учредителем Ветеринарной ассоциации Балеарских островов (EMVETIB) и Испанской конфедерации ветеринаров (CEVE). С ноября 2012 года он является председателем EMVETIB, а с марта 2017 года - председателем CEVE
- ♦ Член Совета директоров СЕОЕ с сентября 2018 года
- ♦ Представитель ветеринарного сектора на различных национальных и международных экономических форумах, а также в отраслевых обсерваториях и рабочих группах Министерства образования, Министерства труда и Министерства сельского хозяйства

### **Г-н Вильчес Саес, Хосе**

- ♦ Руководитель проекта - CursoACVcom
- ♦ Руководитель учебной платформы - Cursoveterinaria.es
- ♦ Руководитель проекта - Duna Formación
- ♦ Руководитель отдела продаж - Gesvilsa
- ♦ Менеджер в Formación Professional Duna, SL
- ♦ Комьюнити-менеджер
- ♦ Управление секретариатом - AGESVET
- ♦ Руководитель отдела продаж в Испании - ProvetCloud
- ♦ Технический менеджер по продажам - Guerrero Covas

### **Г-н Муньос Севилья, Карлос**

- ♦ Получил степень по ветеринарной медицине в Университете Комплутенсе в Мадриде. Выпуск 1985-1990
- ♦ MBA Университета Хайме I-(UJI), курс 2017-18 гг
- ♦ Преподаватель по анестезиологии и управлению ветеринарной клиникой в Университете Карденаль Эррера CEU, с ноября 2011 года по настоящее время
- ♦ Член AGESVET с момента его основания и до 2018
- ♦ Участник разработки и обучения модуля AGESVET по управлению персоналом



### **Гн Вильялуэнга, Хосе Луис**

- ♦ Степень бакалавра в области биологических наук Мадридского университета Комплутенсе (1979)
- ♦ Степень магистра в области цифрового маркетинга, EAE и Университет Барселоны (2016)
- ♦ Степень магистра в области управления и руководства кадровым ресурсом, EAE и Университет Барселоны (2018)
- ♦ Доцент с 2012 года на факультете ветеринарной медицины Университета Альфонсо X Мудрого, Мадрид (Испания) по специальности "Ветеринарная медицина", по предметам "Ветеринарная генетика" 1 курс и "Этнология" 2 курс (модуль: Менеджмент и маркетинг в ветеринарной сфере)
- ♦ Преподаватель в области "Обслуживание клиентов", с 2017 года, в FORVET, учебном центре для ветеринарных технических помощников, в Мадриде (Испания)
- ♦ Преподаватель магистратуры по спортивной медицине лошадей в Университете Кордовы (Испания), с 2019 года. Модуль: Маркетинг и управление ветеринарной компанией, специализирующейся на лошадях
- ♦ Лектор с собственным званием эксперта по физиотерапии и реабилитации мелких животных: Собаки и кошки, направление: Управление бизнесом реабилитационного центра для мелких животных, с 2017 года, в Мадридском университете Комплутенсе (Испания)
- ♦ 2016 - настоящее время: Создание в качестве одного из 2 партнеров-основателей компании Rentabilidad Veterinaria, SL. Эта компания занимается управлением бизнесом ветеринарных центров для домашних животных. Она предоставляет консультации, обучение, советы, оценку стоимости компании, управление персоналом, финансово-экономическое управление и регистрацию новых компаний
- ♦ 2000 - настоящее время: Работа с консультантом, специализирующимся на управлении ветеринарным бизнесом

09

# Влияние на карьеру

ТЕСН осознает, сколько экономических, личных и рабочих усилий приходится прилагать студентам для прохождения программы, поэтому мы полностью готовы гарантировать им гораздо более светлое профессиональное будущее. Благодаря этому Курсу профессиональной подготовки студент будет иметь гораздо более широкое коммерческое и рекламное видение мира маркетинга в ветеринарных центрах.





“

*Поступайте на Курс профессиональной подготовки и достигайте карьерных целей, о которых вы всегда мечтали”*

## Готовы ли вы решиться на перемены? Вас ждет отличный профессиональный рост

Эта программа специализируется на том, чтобы студенты раскрыли в себе лучшие качества и сформировали инновационное видение будущего в области ветеринарного маркетинга, достигли новых профессиональных высот и трудовых рубежей, которых иначе было бы очень трудно достичь.

*Благодаря данной программе вы получите большое количество предложений по работе, с которыми вы сможете начать свой профессиональный рост.*

*Включите узкоспециализированный курс в свое резюме и перейдите в новую область работы и профессионального развития.*

### Время перемен



### Что изменится



## Повышение заработной платы

---

Прохождение этой программы означает для наших студентов повышение заработной платы более чем на **25%**



10

# Преимущества для вашей компании

Компании также являются основными бенефициарами этой программы, поскольку студенты могут значительно улучшить результаты рекламных кампаний и маркетинговых акций ветеринарных центров. Благодаря уникальному набору навыков и знаний экономическая выгода не заставит себя ждать благодаря расширению круга клиентов и более эффективному привлечению покупателей.





““

*Этот образовательный опыт даст вам инструменты, необходимые для того, чтобы стать ведущим специалистом в области ветеринарного маркетинга”*

Развитие и удержание талантов в компаниях – лучшая долгосрочная инвестиция.

01

### Рост талантов и интеллектуального капитала

Профессионал привносит в компанию новые концепции, стратегии и перспективы, которые могут привести к соответствующим изменениям в организации.

---

02

### Удержание руководителей с высоким потенциалом и избежание "утечки мозгов"

Эта программа укрепляет связь между компанией и специалистом и открывает новые возможности для профессионального роста внутри компании.

03

### Создание агентов изменений

Вы сможете принимать решения в периоды неопределенности и кризиса, помогая организации преодолеть их.

---

04

### Расширение возможностей для международной экспансии

Эта программа позволит компании установить контакт с основными рынками мировой экономики.



05

### **Разработка собственных проектов**

Профессионал может работать над реальным проектом или разрабатывать новые проекты в области НИОКР или развития бизнеса своей компании.

---

06

### **Повышение конкурентоспособности**

Данная программа предоставит специалистам необходимые навыки, чтобы они могли решать новые задачи и тем самым двигать организацию вперед.

11

# Квалификация

Курс профессиональной подготовки в области Маркетинг в ветеринарных центрах гарантирует, помимо самого строгого и современного обучения, получение диплома о прохождении Курса профессиональной подготовки, выдаваемого ТЕСН Технологическим университетом.





“

*Успешно пройдите эту программу  
и получите университетский диплом  
без хлопот, связанных с поездками  
и бумажной волокитой”*

Данный **Курс профессиональной подготовки в области маркетинга в ветеринарных центрах** содержит самую полную и современную научную программу на рынке.

После прохождения аттестации студент получит по почте\* с подтверждением получения соответствующий диплом о прохождении **Курса профессиональной подготовки**, выданный **TECH Технологическим университетом**.

Диплом, выданный **TECH Технологическим университетом**, подтверждает квалификацию, полученную на Курсе профессиональной подготовки, и соответствует требованиям, обычно предъявляемым биржами труда, конкурсными экзаменами и комитетами по оценке карьеры.

Диплом: **Курса профессиональной подготовки в области маркетинга в ветеринарных центрах**

Формат: **онлайн**

Продолжительность: **6 месяцев**



\*Гаагский апостиль. В случае, если студент потребует, чтобы на его диплом в бумажном формате был проставлен Гаагский апостиль, TECH EDUCATION предпримет необходимые шаги для его получения за дополнительную плату.

Будущее

Здоровье Доверие Люди

Образование Информация Тьюторы

Гарантия Аккредитация Преподавание

Институты Технология Обучение

Сообщество Обязательство

Персональное внимание Инновации

Знания Настоящее Качество

Веб обучение

Развитие Институты

Виртуальный класс Языки

**tech** технологический  
университет

Курс профессиональной  
подготовки

Маркетинг в ветеринарных  
центрах

- » Формат: онлайн
- » Продолжительность: 6 месяцев
- » Учебное заведение: ТЕСН Технологический университет
- » Расписание: по своему усмотрению
- » Экзамены: онлайн

# Курс профессиональной подготовки Маркетинг в ветеринарных центрах