

- 8:30 *Registrazione partecipanti*
- 9:00 *Saluto e apertura lavori*
- 9:05 **Dal web alla clinica** - S. Bonasegale Camnasio
- 9:30 **Il contatto con la clinica e la continuità assistenziale. Accesso - Accoglienza - Visita - Pagamento e poi?** - A. Vischi
- 9:45 **PLACE**
- I bisogni dei clienti**
- **Analizzare il bacino d'utenza. Valutare i clienti potenziali e i concorrenti** - A. Vischi
  - **Le nuove generazioni di oggi (con poco potere d'acquisto) saranno le generazioni (con grande potere d'acquisto) del domani**  
S. Bonasegale Camnasio
  - **Marketing 5.0 dalla Baby Boomer generation alla Generazione Alfa, come affrontare il cambiamento** -  
S. Bonasegale Camnasio
  - **Cos'è un servizio, comporre un mix di servizi, strutturare percorsi di cura** - A. Vischi
- 11:00 *Coffee Break*
- 11:30 **PRICE**
- **Definizione del tariffario, sconti e strategia di pricing** - A. Vischi
- 12:30 **PROMOTION**
- **Comunicazione esterna rispettando le linee guida. Quali paletti e quali possibilità?** - A. Vischi
  - **Analisi del mercato** - A. Vischi
  - **Struttura del mercato delle cure veterinarie** - A. Vischi
  - **Strumenti per l'analisi del mercato** - A. Vischi
  - **Strategie di marketing (ADS e dintorni)** - S. Bonasegale Camnasio
  - **Segmentazione, targeting e positioning online** - S. Bonasegale Camnasio
  - **L'influencer marketing nella veterinaria, è possibile? (Il ruolo delle local guide)** - S. Bonasegale Camnasio
- 13:00 *Pausa pranzo*
- 14:00 **PEOPLE**
- **Employer Branding - come fare attività di marketing per attrarre collaboratori** - S. Bonasegale Camnasio
  - **La Brand admiration per i clienti interni - strategie per diventare un brand ammirato anche dai collaboratori (e smettere di doverli cercare)** - S. Bonasegale Camnasio
  - **Che leader sei? Quizz** - A. Vischi
- 14:45 **PROCESS**
- **Organizzare i processi di cura per aumentare la percezione del valore per il cliente e semplificare l'attività per lo staff**  
A. Vischi
  - **Dati, indicatori e costruzione di un cruscotto, dalla letteratura interazionale al mercato italiano** - A. Vischi
  - **Balanced scorecard** - A. Vischi
  - **Il ruolo del gestionale nel miglioramento del retail e client retention** - A. Vischi
- 16:00 *Coffee Break*
- 16:30 **FIDELIZZAZIONE DEL CLIENTE**
- **Come fidelizzare il cliente per migliorare il business - e diventare un brand ammirato con le 3 A**  
S. Bonasegale Camnasio
  - **Valore di attivazione** - S. Bonasegale Camnasio
  - **Valore di attrazione** - S. Bonasegale Camnasio
  - **Valore di arricchimento** - S. Bonasegale Camnasio
- 17:00 **TELEMEDICINA**
- **Assistenza in remoto e telemedicina. Linee guida, come farla diventare un servizio remunerativo** - A. Vischi
  - **Processo linguistico da rispettare con gli strumenti a distanza** - S. Bonasegale Camnasio
- 17:30 **PHYSICAL ENVIRONMENT**
- Merchandising e sala d'attesa**
- **Come utilizzare la sala d'attesa per migliorare il rapporto con i clienti, migliorare il fatturato e il retail**  
S. Bonasegale Camnasio
  - **Processo decisionale come avviene nel cervello del cliente?** - S. Bonasegale Camnasio
  - **Come sfruttare il neuromarketing (etico) per migliorare il rapporto con il cliente** - S. Bonasegale Camnasio
- 18:00 *Termine della prima giornata*

## 4° MODULO - A CREMONA: Martedì 24 e Mercoledì 25 settembre 2024

2° Giorno, Mercoledì 25 settembre 2024

Docenti: GIADA BENINCASA, GIUSEPPE IARDELLA, ANTONINO POLIMENI,  
VALENTINA RACCONE



8:00 *Registrazioni partecipanti*

8:30 *Saluto e apertura lavori*

8:35 **RAPPORTI DI LAVORO**

- Contratti di lavoro e profili giuslavoristici tra autonomia e subordinazione. Quale inquadramento contrattuale per le principali figure nel settore veterinario? - G. Benincasa

10:30 *Coffee Break*

11:00 **BUONE PRATICHE VETERINARIE**

- Disciplinare BPV: un sistema di gestione per la struttura veterinaria - V. Raccone
- La cessione del farmaco a un anno dal DLgs "il nuovo codice nazionale del medicinale veterinario" - G. Iardella
- Parnut o Petfood tout court. Una scelta difficile? - G. Iardella

13:30 *Pausa pranzo*

14:30 **PUBBLICITÀ SANITARIA E PRIVACY POLICY**

- Il marketing per i vet - limiti, claim, cosa si può fare e cosa no in base alle norme sulla pubblicità - A. Polimeni
- I social per i vet - in quali casi gli standard di community impediscono di fare adv? - A. Polimeni
- Il sito web del veterinario - come mettersi a norma - A. Polimeni
- La privacy riguarda anche i nostri animali? Come gestire i dati personali in uno studio e quali sono gli adempimenti obbligatori - A. Polimeni

16.30 *Termine lavori quarto modulo*