

## Modalità d'iscrizione

L'iscrizione all'evento è gratuita.

L'iscrizione dovrà essere effettuata esclusivamente on-line collegandosi al sito:

[www.formazione-sanita-piemonte.it](http://www.formazione-sanita-piemonte.it)



Numero di corso: **35812**

## Assegnazione dei crediti ECM

I crediti verranno assegnati esclusivamente ai discenti che soddisferanno i seguenti requisiti:

- presenza al corso di almeno il 90% del monte ore,
- superamento della verifica di apprendimento,
- **compilazione** del questionario di valutazione del corso e di valutazione dei docenti.

## Responsabile scientifico:

Prof. Emanuela VALLE

## Direttore del Corso:

Prof. Emanuela VALLE

## Progettista del Corso:

Prof. Flavia GIROLAMI

## Segreteria Organizzativa:

Dipartimento di Scienze Veterinarie

Info:

[http://www.veterinaria.unito.it/do/home.pl/View?doc=D108\\_ECM.html](http://www.veterinaria.unito.it/do/home.pl/View?doc=D108_ECM.html)

Dr. Barbara LAUDARI

Tel. 0116708949

email: [ecm.veterinaria@unito.it](mailto:ecm.veterinaria@unito.it)



Per il corso sono previsti 10 crediti



Attestato n° SGQ 1564/A

Evento



residenziale

## Comunicazione del VET 2.20

21 febbraio 2020

08:15 - 17:20

Dipartimento di Scienze Veterinarie  
Largo Paolo Braccini 2-5  
Grugliasco (TO)  
Aula Micheletto

Scuola di Specializzazione in Patologia e Clinica degli Animali d'Affezione

Dipartimento di Scienze Veterinarie  
Università degli Studi di Torino

## Area Tematica

Tecnico-professionale

**Obiettivo formativo di interesse nazionale:** 24 - Sanità veterinaria

**Obiettivo formativo regionale:**  
Area Igiene Sanità Pubblica Veterinaria

## Finalità

Aumentare le competenze digitali e di comunicazione dei Medici Veterinari liberi professionisti in ambito clinico

## Obiettivi

Al termine dell'intervento formativo i partecipanti saranno in grado di:

- descrivere i canali della comunicazione, verbali e non verbali;
- definire le tipologie di clienti;
- gestire la conflittualità tra colleghi e con i clienti

## Articolazione del Corso

Il Corso della durata di una giornata sarà condotto attraverso lezioni frontali, lavoro a piccoli gruppi e attività di role playing.

## Programma

Registrazione ore 08.15

08.45 - 13.00

Patto d'Aula

- Comunicazione efficace: conoscere i canali della comunicazione, verbale e non verbale
- Conosci chi hai di fronte: le tipologie di clienti
  - AMR negli animali da compagnia
- Gestire la conflittualità tra colleghi e tra colleghi e clienti
- Gestire la lamentela di un cliente nei confronti di una chirurgia mal gestita

14.00 - 17.30

- Digital marketing
- Social media marketing
- Personal branding
- Web 2.0: cosa serve?
  - Discussione
- Verifica di Apprendimento

## Destinatari

Medici Veterinari

**Numero di partecipanti ammessi: 50**

## Docenti

Dott. Bartolomeo BORGARELLO  
(DVM, Libero professionista)

Dott.ssa Francesca COSTANZO  
(DVM, Libero professionista)