

MODALITA' DI ISCRIZIONE

L'iscrizione dovrà essere effettuata esclusivamente on-line collegandosi al sito: www.formazione-sanitapiemonte.it



Numero di corso: 40750

Quota di partecipazione: 70 €

L'evento è gratuito per:

- studenti e docenti del Master
- studenti Medicina Veterinaria DSV-UNITO

Il pagamento della quota di partecipazione dovrà avvenire contestualmente all'iscrizione su piattaforma on-line Regione Piemonte. Maggiori dettagli sono disponibili al link [Intelligenza emotiva e comunicazione assertiva: gestire con competenza la relazione con il cliente - SCIVAC](#)

Assegnazione dei crediti ECM

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

- presenza al corso (90% del monte ore)
- superamento della verifica di apprendimento
- compilazione del questionario di gradimento del corso e dei docenti

RESPONSABILE SCIENTIFICO

Dott.ssa Barbara ALESSIO

DIRETTORE DEL CORSO

Prof. EMANUELA VALLE

PROGETTISTA

Prof. Flavia GIROLAMI

SEGRETERIA Organizzativa

Dipartimento di Scienze Veterinarie
https://www.veterinaria.unito.it/do/home.p/View?doc=D108_ECM.html



Dr. Barbara Laudari
ecm.veterinaria@unito.it
0116708949

Per il corso sono previsti 9 crediti



Formazione Residenziale

INTELLIGENZA EMOTIVA E COMUNICAZIONE ASSERTIVA: GESTIRE CON COMPETENZA LA RELAZIONE CON IL CLIENTE

8 giugno 2022

8.45 - 18.00

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

Dipartimento di Scienze Veterinarie



Master Universitario di II livello in Medicina comportamentale del cane, del gatto e NAC

AREA TEMATICA

Tecnico-professionale

Obiettivo formativo di interesse

nazionale: 24 - Sanità veterinaria

Obiettivo formativo regionale: Area
Igiene Sanità Pubblica Veterinaria

FINALITA'

Acquisire le basi della comunicazione umana per una gestione efficace e personalizzata della relazione con il cliente. Riflettere sul proprio stile comunicativo per conquistare la fiducia del proprietario nella consapevolezza che l'eccellenza terapeutica poggia sull'eccellenza comunicativa. Lavorare sulla soddisfazione personale, utile per le buone relazioni con colleghi e clienti protezione dal burn-out.

OBIETTIVI

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

- riconoscere ciò che facilita, sostiene e ostacola lo scambio comunicativo
- gestire lo stress della relazione con il cliente
- insegnare al proprietario a comprendere i bisogni dell'animale
- leggere i bisogni del cliente

ARTICOLAZIONE DELLA VIDEOCONFERENZA

La videoconferenza della durata di una giornata sarà condotta attraverso lezioni frontali, presentazione e discussione di problemi/casi e confronto e dibattito

PROGRAMMA

8 giugno 2022

Registrazione a partire dalle ore 8.15

8.45 – 13.00

Patto d'aula

L'eccellenza comunicativa è eccellenza terapeutica

L'importanza del setting: ciò che serve a comunicare in modo efficace ed efficiente

La pragmatica della comunicazione

Tecniche di ascolto attivo e gestione del colloquio: leggere i bisogni del cliente che potrebbero non coincidere con quelli dell'animale

Sintonia e persuasione o il cliente non seguirà le prescrizioni: aiutare il proprietario a leggere i bisogni dell'animale

14.00 – 18.00

Ostacoli e trabocchetti: come evitare di perdere il cliente

La comunicazione come "cura": il ruolo delle emozioni

La gestione dello stress emozionale nella relazione con il cliente

Discussione

Verifica di apprendimento

DESTINATARI

Medici Veterinari

Psicologi

Numero di partecipanti ammessi: 50

DOCENTI

Dott.ssa Barbara ALESSIO

(Psicologa, Psicoterapeuta,
Psicodiagnosta)

Dott. Franco FASSOLA

(DVM, Msc, Esperto in Medicina
Comportamentale)

Con la collaborazione di

