

*PARA ENVÍO INMEDIATO*

*30 de marzo de 2021*

Contacto:

Aga Comunicación

Silvia Húmera\Silvia Revilla

Tel. + 34 91 630 66 84/ +34 606 84 85 51

[agacomunicacion@agacomunicacion.es](mailto:agacomunicacion@agacomunicacion.es)

**Zoetis forma a los veterinarios en comunicación para disparar el índice de satisfacción de los propietarios**

*I Jornada E-xperience by Zoetis*

**Madrid, 30 de marzo 2021.-** Zoetis, empresa líder en salud animal, arrancaba el pasado 16 de marzo las jornadas [E-xperience by Zoetis](https://vimeo.com/490718006/bf1f1eb914). Un ciclo de encuentros formativos online, con una metodología basada en la interactividad, orientado a veterinarios de animales de compañía con el objetivo de contribuir al crecimiento de sus negocios a través del incremento de la satisfacción y el cumplimiento de sus clientes.

Se celebraba así la primera jornada centrada en el cuidado de la experiencia del cliente como clave de satisfacción durante la cual, **Miguel Ángel Díaz**, fundador de New Way Coaching, ha explicado cómo “guiar el flujo de la conversión basándonos en el modelo ARTe (*ask,respond,tell*) favorece la conexión veterinario-paciente, haciendo que este se sienta escuchado y respetado.”

Otra de las claves apuntadas por el experto, dentro de la hoja de ruta sobre el procedimiento en consulta, es el modelo *START* (*smile, tell, actively, rapport, thank*). Un protocolo que promueve la escucha activa y la empatía, una habilidad capaz de transformar vidas y la base para una relación satisfactoria con el cliente. Además, el aporte de estructura a la consulta permite mejorar el cumplimiento de los propietarios de pacientes crónicos, al proporcionar la información de manera fragmentada y visual, aclarando expectativas y alineando posturas.

Toda buena consulta tiene una coreografía conjunta sustentada sobre la base de todos los agentes que intervienen en la experiencia del cliente, desde el personal que recibe al paciente, hasta el veterinario que atiende en consulta. Es por ello por lo que debe entenderse cada momento de la consulta como una oportunidad de mejora y aprendizaje del equipo, quien debe actuar en sintonía y bajo un modelo consensuado. Tal y como puntualizaba Miguel Ángel: “No hay confort en la zona de aprendizaje y no hay aprendizaje en la zona de confort.”

**La comunicación como habilidad clínica**

Impartidas entre los meses de marzo y mayo por Miguel Ángel Díaz,fundador de New Way Coaching, las 3 jornadas están integradas dentro de una plataforma de formación en la que se pone a disposición de los participantes desde materiales complementarios a los encuentros, hasta herramientas para su uso y puesta en práctica en la clínica.

Guiados por la máxima “la comunicación es una habilidad clínica que puede y debe ser entrenada”, las jornadas exponen de manera teórica y práctica la importancia de la comunicación en beneficio de la satisfacción del cliente y, en última instancia, de la prescripción, atendiendo a todas las etapas del *customer* *journey*: desde su entrada a la clínica, durante la consulta y hasta su salida.

**Si estás interesado en inscribirse, solicita más información** **a tu delegado de Zona.**

**Acerca de Zoetis**

Zoetis es la empresa líder de salud animal, dedicada a apoyar a sus clientes y sus negocios. Construida sobre 65 años de experiencia en salud animal, Zoetis descubre, desarrolla, fabrica y comercializa medicamentos y vacunas de uso veterinario complementados por productos de diagnóstico y tecnologías, incluidos biodispositivos y pruebas genéticas, apoyados por una amplia gama de servicios. En 2020, la compañía generó unos ingresos anuales de 6.675 millones de dólares. Con cerca de 11.300 empleados a nivel global, sus productos sirven a veterinarios, ganaderos, productores y todos aquellos que crían y cuidan el ganado y los animales de compañía en más de 100 países. Más información en [www.zoetis.es](http://www.zoetis.es).

.

**# # #**