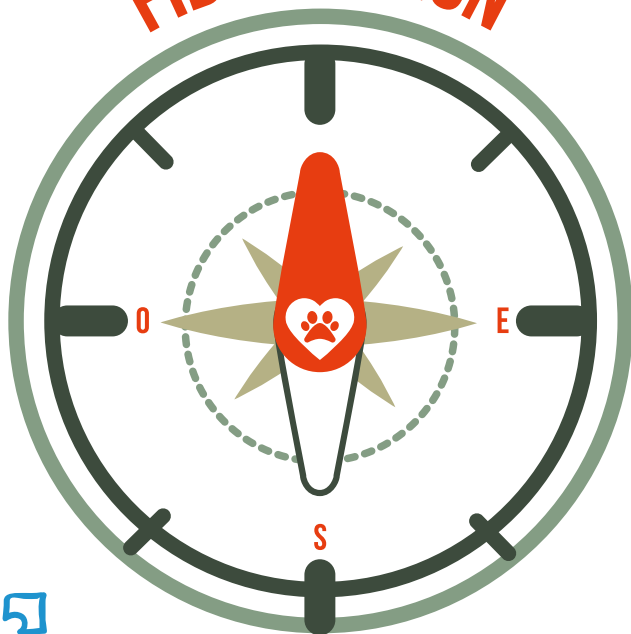


# VII CONGRESO AGESVET

## ¿POR QUÉ PERDEMOS CLIENTES?

### TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE FIDELIZACIÓN

100% SATISFACCIÓN  
**FIDELIZACIÓN**



  
**AGESVET**  
ASOCIACIÓN GESTIÓN VETERINARIA  
EAHA

**2 Y 3 DE JUNIO 2017**  
NH PRÍNCIPE DE VERGARA (MADRID)

  
**ROYAL CANIN**

GRUPO  
**asis**

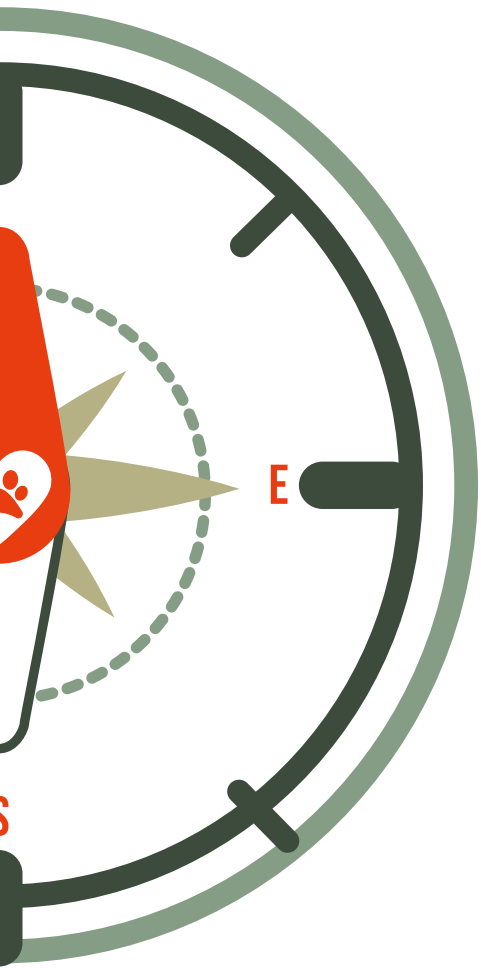
  
**MSD**  
Animal Health

  
**Hills**

**zoetis**

  
**BIOIBERICA**

  
**canalvet**



# AGENDA

---

VII CONGRESO AGESVET  
**¿POR QUÉ PERDEMOS CLIENTES?**  
TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE FIDELIZACIÓN

# VIERNES 2

---

10.00 – 10.30

**Registro y entrega de acreditaciones**

10.30 – 10.45

**Presentación del VII Congreso**

10.45 – 11.05

**Situación actual de las clínicas**

**David Serrano**

11.05 – 12.40

**Conferencia motivacional**

**Juan Carlos Alcaide**

*“Lazos, vinculación y engagement con los clientes”*

12.40 – 13.00

**Presentación Royal Canin**

13.00 – 14.00

**Asamblea general**

14.00 – 15.30

**Comida**

15.30 – 17.00

**Conferencia Josep Alet**

*“Como conseguir aumentar la satisfacción de los clientes, la salud de los animales y los ingresos de la clínica”*

17.00 – 17.30

**Coffee**

17.30 – 17.45

**Presentación libros de gestión**

17.45 – 19.15

**Conferencia Rafael Muñiz**

*“Como Poner en Valor nuestra Clínica y Actividad”*

19.15 – 20.15

**Mesa redonda**

21.30

**Cena**

# SÁBADO 3

---

09.30 – 11.30

**Taller 1 – Rafael Muñiz**

*“Pasemos a la acción y... Pongamos en valor nuestra clínica”*

11.30 – 12.00

**Coffee**

12.00 – 14.00

**Taller 2 – Xavier Borràs**

*“La venta emocional orientada a resultados Como provocar sinergias positivas y generar conexiones de gran impacto”*

14.00 – 16.00

**Comida**

16.00 – 18.00

**Taller 3 – Javier Gay de Liébana**

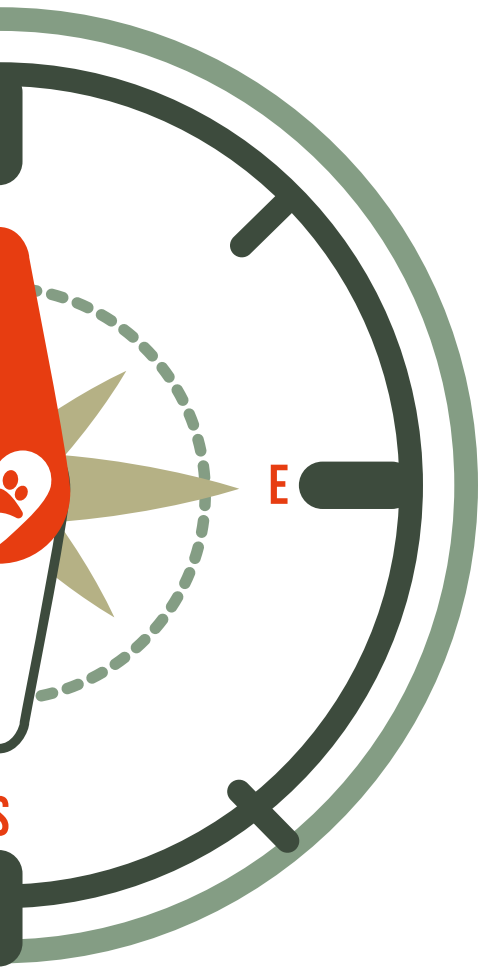
*“Técnicas y tácticas en persuasión de asesoramiento comercial”*

18.00 – 18.15

**Clausura VII Congreso**

---

[www.agesvet.com](http://www.agesvet.com)



# PONENTES

---

VII CONGRESO AGESVET  
**¿POR QUÉ PERDEMOS CLIENTES?**  
TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE FIDELIZACIÓN



## Rafael Muñiz

### ***“Como Poner en Valor nuestra Clínica y Actividad”***

Rafael Muñiz González es socio director de Rmg & Asociados, Empresa Consultora de Marketing Estratégico y Ventas Inteligentes, Presidente de Foro Internacional de Marketing y miembro fundador de los Top-Ten Strategic Marketing Spain. Experto conferenciante y profesor de Marketing y Ventas en la Escuela de Negocios CEF y en la Universidad a Distancia de Madrid, UDIMA. Al principio de esta década la Universidad de Harvard incorporó como método del caso a uno de sus clientes, donde se incluía a RMG, como la empresa que elaboró su política de Marketing Estratégico.

Optimista comunicador y visionario del mundo empresarial, ha sido el primer autor en colgar gratis en la red su último libro [www.marketingsiglo-xxi.com](http://www.marketingsiglo-xxi.com). Creador de la MATRIZ RMG, única herramienta española que evalúa el nivel de competitividad de la empresa, y que ha sido registrada su propiedad intelectual en el Ministerio de Educación y Cultura en 1998.



## Josep Alet

### ***“Como conseguir aumentar la satisfacción de los clientes, la salud de los animales y los ingresos de la clínica”***

Presidente de Marketingcom, agencia asesora en marketing y ventas. Especializada en desarrollar estrategias de relación rentables con clientes. Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Barcelona, MBA por el IESE. Colaborador Académico de ESADE en Retail Marketing. Expresidente de la Asociación de Agencias de Marketing Directo e Interactivo (AGEMDI). Conferenciante habitual en foros nacionales e internacionales, escuelas de negocio y universidades. Ha publicado artículos en gran número de revistas relevantes en España.



## Juan Carlos Alcaide

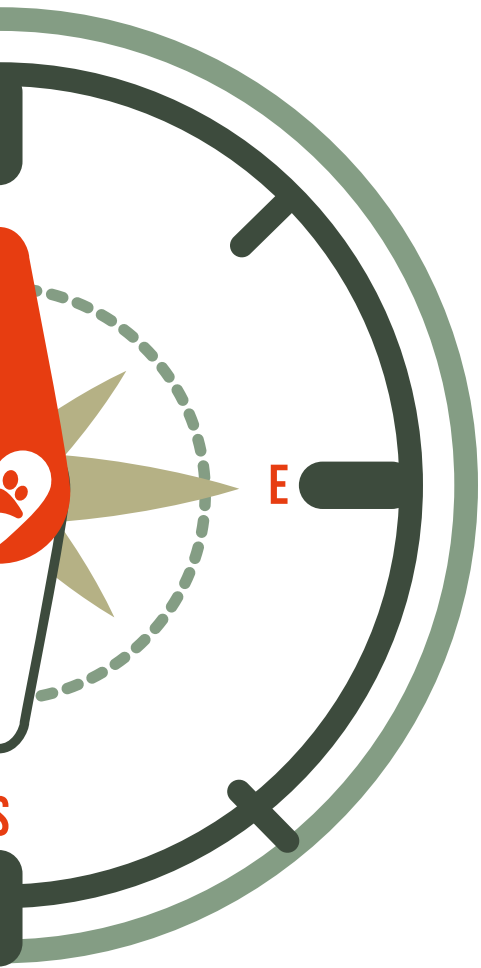
### ***“Lazos, vinculación y engagement con los clientes”***

Juan Carlos Alcaide es una persona que ha trabajado duro. Empezó a trabajar antes de cumplir los veinte años y desde entonces, siempre en Marketing y Gestión Comercial, ha ido labrando una carrera como especialista. Juan Carlos es un emprendedor que ha desarrollado múltiples proyectos empresariales en el mundo de la Formación, el vídeo aplicado a publicidad y la consultoría. Hoy día, es uno de los consultores españoles de referencia en Marketing de Servicios, Servicio al Cliente, Fidelización y Experiencia de Clientes; veintisiete años de experiencia en consultoría y formación de directivos le avalan. Se formó en Sociología por la Universidad Complutense, y tiene diversos postgrados en Marketing, Recursos Humanos y Management.

PATROCINADO POR:



**ROYAL CANIN**



# TALLERES

---

VII CONGRESO AGESVET  
**¿POR QUÉ PERDEMOS CLIENTES?**  
TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE FIDELIZACIÓN



## Xavier Borràs

***“La venta emocional orientada a resultados Como provocar sinergias positivas y generar conexiones de gran impacto”***

Postgrado en Executive & Personal Coaching, Practitioner en PNL. Formación en Psicosemionoma, Análisis Transaccional, Inteligencia Emocional, Coaching por Valores y Educación Emocional. Certificaciones en DISC, Belbin, Psicomorfolo-gía Facial, Coaching Deportivo y Sicted. Actualmente Gerente de la empresa al-tavisibilitat, especializada en Formación y Coaching para empresas. Ha sido Pro-fesor de Brand Coaching y aplicaciones de las neurociencias al coaching en el máster in personal & executive coaching en la Barcelona School of Management (Universitat Pompeu Fabra) (6 años) y Profesor en el Post Grado en Retail Management en la Universitat d'Andorra (6 años). También Profesor en la Diputació de Barcelona (Área de Turismo) en Entrenamiento Programa de Excelencia en la gestión de las relaciones y contacto con las personas.



## Rafael Muñiz

***“Pasemos a la acción y... Pongamos en valor nuestra clínica”***

Rafael Muñiz González es socio director de Rmg & Asociados, Empresa Consultora de Marketing Estratégico y Ventas Inteligentes, Presidente de Foro Internacional de Marketing y miembro fundador de los Top-Ten Strategic Marketing Spain. Experto conferenciante y profesor de Marketing y Ventas en la Escuela de Negocios CEF y en la Universidad a Distancia de Madrid, UDIMA. Al principio de esta década la Universidad de Harvard incorporó como método del caso a uno de sus clientes, donde se incluía a RMG, como la empresa que elaboró su política de Marketing Estratégico.

Optimista comunicador y visionario del mundo empresarial, ha sido el primer autor en colgar gratis en la red su último libro [www.marketingsiglo-xxi.com](http://www.marketingsiglo-xxi.com). Creador de la MATRIZ RMG, única herramienta española que evalúa el nivel de competitividad de la empresa, y que ha sido registrada su propiedad intelectual en el Ministerio de Educación y Cultura en 1998.



## Javier Gay de Liébana

***“Técnicas y tácticas en persuasión de asesoramiento comercial”***

Licenciado en psicología, actualmente es el responsable pedagógico de formación en la empresa Bignig Consulting. Socio director para la formación empresarial en Vas Formación. Profesor de la Fundación Martí L'Humà - Universitat de Barcelona. Consultor-formador para multitud de empresas o estamentos.

Acciones formativas a más de 650 empresas y Asociaciones, entre otras: Diputación de Barcelona, Cámaras de Comercio de Barcelona, Reus, Zaragoza, Pimec (Director Masterpimec-Programa Directivo), Grupo Expofincas, Salicru, Hess, Apolo, Celo, Sati, RBA Holding, Corbyn, 22 Arroba, Bankpyme, ESCO Expansión, R&B Selección, Seguros Dominum, CCIB, Agbar, CIC, Grupo MED PLAYA, GRUP TEMPORING-FORMAQR, BIG WIG SELLECCIÓN, Eugène Perma, ACTEC, PARC CIENTIFIC DE BARCELONA, Unió d'Empresaris de l'Anoia, WALA, UNIPREUS, KOSTAL, HI-CONE (GRUPO ITW), CAT, FUNDACIO MARTI L'HUMA UNIVERSITAT DE BARCELONA, HOSPITAL CLINIC DE BARCELONA, etc.

PATROCINADOS POR:



**MSD**  
Animal Health

# PROMOCIONES E INSCRIPCIÓN

## INSCRIPCIÓN

**SOCIOS (ANTES DEL 21 DE MAYO) • 199€**

**SOCIOS • 249€**

**NO SOCIOS (ANTES DEL 21 DE MAYO) • 399€**

**NO SOCIOS • 449€**

\* Los precios incluyen coffees, comidas ambos días y cena del Viernes

## PROMOCIONES

### EMPRESAS COLABORADORAS CONGRESO

AMPLIACIÓN A CONGRESO COMPLETO .....149€

PACK 1: ALTA DE SOCIO + AMPLIACIÓN A CONGRESO COMPLETO \*\* .....225€ + 99€

### NUEVOS SOCIOS

PACK 2: ALTA NUEVO SOCIO + CONGRESO COMPLETO \*\* .....225€ + 249€

### SOCIOS ACTUALES AGESVET – ALTA 2º SOCIO

SEGUNDA PERSONA DE LA MISMA EMPRESA \*\* .....112,50€ +249€

### SOCIOS ACTUALES AGESVET – ASISTENCIA AL CONGRESO

SEGUNDO ASISTENTE DE LA MISMA EMPRESA .....20% DESCUENTO

A PARTIR DEL TERCER ASISTENTE DE LA MISMA EMPRESA .....30% DESCUENTO

### SOCIOS CONFEDERACIÓN EMPRESARIAL VETERINARIA ESPAÑOLA (CEVE)

APLICABLE A LA INSCRIPCIÓN DE NO SOCIOS .....20% DESCUENTO

### SOCIOS EMPRESA VALDELVIRA SERVICIOS VETERINARIOS (VALSERVET)

APLICABLE A LA INSCRIPCIÓN DE NO SOCIOS .....20% DESCUENTO

### SÓLO JORNADA DEL VIERNES

INSCRIPCIÓN ÚNICA A LA JORNADA DEL VIERNES (Cena incluida) .....199€

\* Las promociones después del 21 de Mayo serán + 100€

\*\* Paga la cuota anual, no paga la cuota de inscripción en la asociación (regalo de 225€)



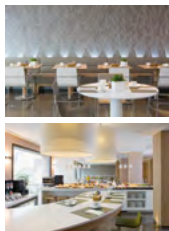
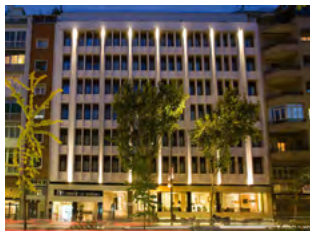
**DESCARGA FICHA INSCRIPCIÓN**

**VII CONGRESO AGESVET**  
**¿POR QUÉ PERDEMOS CLIENTES?**  
TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE FIDELIZACIÓN



# LUGAR Y HOTELES CERCANOS

## NH PRINCIPE DE VERGARA \*\*\*\*



En el céntrico barrio de Salamanca, en Madrid, cerca de las áreas de compras de las calles Goya, Serrano y Velázquez, y de numerosos bares y restaurantes.

Fácil acceso en automóvil y transporte público a las atracciones turísticas y de negocios.



Príncipe de Vergara, 92. 28006 Madrid (España)  
Tel. +34.91.5632695 · Reservas: +34 91 398 46 39  
nhprincipedevergara@nh-hotels.com  
www.nh-hotels.es



COMO LLEGAR

DESCARGA RESERVA HOTEL

## ★ NH PRINCIPE DE VERGARA

1 - DORMIRDECINE



PAGINA WEB

4 - MELIÁ GALGOS

PAGINA WEB

2 - NH MADRID BALBOA

PAGINA WEB

5 - APARTAMENTOS ORIÓN

PAGINA WEB

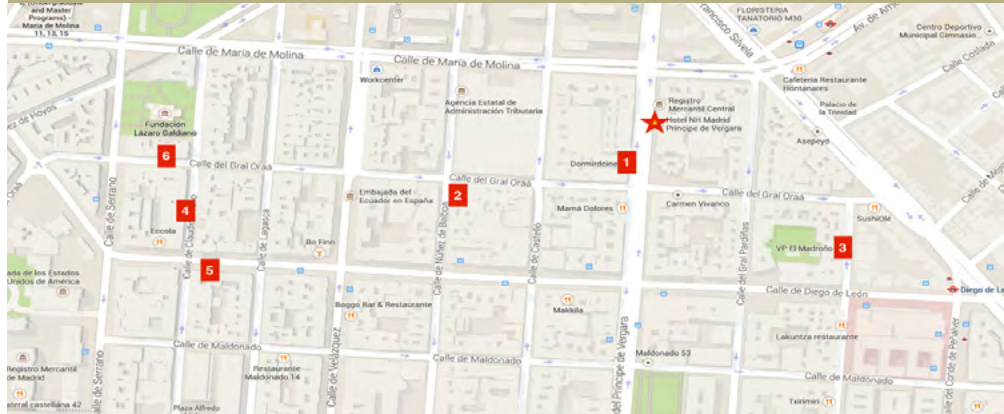
3 - VP EL MADROÑO

PAGINA WEB

6 - SUITES BARRIO SALAMANCA

PAGINA WEB

## MAPA DE SITUACIÓN



# VII CONGRESO AGESVET

## ¿POR QUÉ PERDEMOS CLIENTES?

TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE FIDELIZACIÓN



# AGESVET

ASOCIACIÓN GESTIÓN VETERINARIA

EAHA

---

[www.agesvet.com](http://www.agesvet.com)