

LA CLÍNICA DEL 2020: PREPARÁNDONOS PARA EL FUTURO



AGESVET
ASOCIACIÓN GESTIÓN VETERINARIA
EAHA

V CONGRESO AGESVET MADRID, 5 Y 6 DE JUNIO DE 2015

CON LA PARTICIPACIÓN DE:

ALISON LAMBERT

Directora General OnSwitch

"Inspirando el cambio"

**ROYAL CANIN**



MSD
Animal Health



zoetis.



Vétoquinol
Simbato de filium

www.agesvet.com

AGENDA

VIERNES 5

10:30 A 11:00

Registro y entrega de acreditaciones

11:00 a 11:30

Presentación del V Congreso

11:30 a 12:00

Presentación de Royal Canin - Bayer

12:00 a 12:30

Presentación de *Pere Mercader*

12:30 a 13:30

Conferencia de *Federico Martínez*

13:30 a 14:00

Asamblea General (solo socios)

13:30 a 15:30

Comida

15:30 a 16:30

Conferencia *Alison Lambert*

16:30 a 17:30

Conferencia *Alison Lambert*

17:30 a 18:00

Coffee Break

18:00 a 19:00

Conferencia *Alison Lambert*

19:00 a 20:00

Conferencia de *Luis Sainz-Pardo*

20:00 a 21:00

Mesa redonda con ponentes

21:30

Cena

SÁBADO 6

9:30 a 11:30

Taller 01

Toni Costa

11:30 a 12:00

Coffee Break

12:00 a 14:00

Taller 02

Javier Nuviala

14:00 a 16:00

Comida

15:30 a 16:00

Entrega de certificaciones (solo socios)

16:00 a 18:00

Taller 03

Miguel Albuixech

18:00 a 18:30

Clausura IV Congreso

PONENTES



ALISON LAMBERT

Alison ha dedicado los últimos 26 años al trabajo con veterinarios en el campo del cuidado de las mascotas.

Licenciada en Veterinaria en 1989 se dedicó en un inicio a la clínica y luego trabajó para Hill's y posteriormente para MARS.

Los años en MARS supusieron una etapa de formación y fue en esta etapa que desarrolló el conocimiento del cliente y la pasión por la innovación en la atención al cliente, motivo por el que Onswitch es bien conocida.

Alison es profesora de "Comprensión del Cliente" en la

"University Nottingham Vet School". Onswitch como empresa ha ganado en dos ocasiones los premios FSB sobre innovación, así como los VMA Awards de marketing en diversas ocasiones.

Es en la actualidad una empresa líder en el mercado en la que trabaja un equipo de 15 profesionales. Han desarrollado herramientas propias de medición de la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes como el "Onswitch Index" y "Consult Track". Onswitch es una empresa de referencia en cuanto a opinión sobre tendencias del mercado, y es consultada con frecuencia para valorar inversiones a 5 – 15 años vista en el sector veterinario. De forma habitual escriben artículos en prensa y colaboran también asiduamente en foros Europeos y diferentes congresos de ámbito global.

POENCIA: ¿Qué cambios han ocurrido en el mercado veterinario Europeo en los últimos 2-3 años que nos muestren cómo puede ser el 2020??

En esta sesión trataremos de lo que ya ha ocurrido y de cómo la falta de proactividad de las clínicas independientes ha favorecido el medio adecuado para la rápida consolidación de las corporaciones. Hablaremos sobre los Centros abiertos fuera del horario habitual y de los Hospitales de urgencias; del aumento de los Centros que no son propiedad de veterinarios; del impacto del ciclo económico y de la búsqueda de valor y de la demografía de la profesión veterinaria: aumento de estudiantes, predominio de mujeres y de trabajos a tiempo parcial.

POENCIA: ¿Quien y cómo se está conduciendo el rápido cambio que hay en el mercado de los cuidados veterinarios en la actualidad?

En esta sesión nos adentraremos en el papel de los inversores y en la aparente abundancia de dinero para invertir de éstos. Abordaremos cuales han sido los cambios del consumidor que han llevado tener menos en cuenta las recomendaciones de los veterinarios. También analizaremos el impacto que tiene el "consumidor del milenio" que está tomando decisiones muy distintas en todos los aspectos de su vida y que también supone un desafío para proporcionarle servicios veterinarios.

POENCIA: ¿Cual será el gasto de los propietarios de mascotas en el 2020?

En esta sesión abordaremos las diferentes posibles salidas para los centros veterinarios y cómo la profesión veterinaria tiene que tomar en el 2015 algunas importantes decisiones estratégicas, mientras de forma continua siguen produciéndose cambios alrededor nuestro. También valoraremos cuales podrían ser las expectativas de los consumidores en el 2020. Nuestros posibles clientes, que en el 2020 tendrán 25 años, su propia casa y su primera mascota, posiblemente son muy diferentes de los clientes que se hayan ahora mismo en esta situación. ¿A quien escucharán? ¿A quien le harán preguntas? ¿Qué será importante para ellos?

PONENTES



PERE MERCADER

Pere Mercader es Licenciado en Veterinaria (Universidad Autónoma de Barcelona), Máster Administración de Empresas - MBA (IESE) y Diploma de Estudios Avanzados en Economía y Empresa (Universidad Pompeu Fabra). Ha desarrollado estudios de rentabilidad de los centros veterinarios españoles, de precios de los servicios veterinarios y de productividad de las plantillas en las clínicas, etc. Ha impartido cursos de gestión de clínicas en más de veinte países de Europa, América y Asia. Es el primer miembro español de la asociación estadounidense de consultores de gestión de clínicas veterinarias (AVPMCA).

Socio fundador y director de VMS - Veterinary Management Studies (www.estudiosveterinarios.com), empresa de estudios económicos especializada en el colectivo español de centros veterinarios.

Autor del libro "Soluciones de Gestión para Centros Veterinarios (Servet, 2009)".

PONCENCIA: "Barómetro económico del sector: ¿Cómo les va a las clínicas en 2015?"

A partir de los datos del panel VMS (505 clínicas), se analizarán las principales tendencias económicas de las clínicas a lo largo de la primera mitad del año 2015.



LUIS SAINZ-PARDO

Licenciado por la UEX en 1993 Luis emigró directamente al Reino Unido donde ha desarrollado la mayor parte de su carrera profesional.

Su pasión por la atención al cliente se la inculcó Alison Lambert hace ya 15 años y su afición por entender de negocios se la inculcó el director de su banco que siempre le recordaba que tenía que devolver el préstamo.

A parte de ejercer de veterinario aún en la actualidad, Luis ha sido ponente en seis países y colabora en proyectos internacionales con el BSAVA y con el Royal College of Veterinary Surgeons. Su gran pasión y motivo por el que se le reconoce en el Reino Unido es conocer las diferencias culturales en la práctica veterinaria. También actúa como consultor para varias clínicas británicas y tiene una estrecha relación con Pets at Home (Companion Care y Vets4Pets) que tienen ya más de 330 clínicas en el Reino Unido.

Luis publicó recientemente un libro 'El inglés en la consulta veterinaria' que se agotó en Amazon a las pocas semanas de su lanzamiento.

PONCENCIA: "2020...¿Podemos cambiar el futuro?"

En los próximos 5 años la profesión veterinaria en España experimentará un cambio importante. En nuestras manos está el prepararnos para dicho cambio. Durante esta ponencia se destruirán varios mitos y se ofrecerán pautas muy simples de implementar que permitan aumentar el número de visitas, la cuenta de resultados y en definitiva la competitividad del centro de cara al 2020.

PONENTES



FEDERICO MARTÍNEZ

Licenciado en Filosofía (pura) por la Universidad de Valencia. Postgrado en Investigación Social Aplicada y Análisis de Datos (Centro de Investigaciones Sociológicas, C.I.S., Madrid. Miembro del equipo investigador del Museo Etnológico de Valencia (1981-1986): trabajo en área de antropología social. Director Adjunto de Consumer Experiences de GfK España. Director del área de Oportunidades de Mercado e Innovación (MOI) del grupo GfK para sur y oeste de Europa.

Experiencia en investigación:

Más de 24 años de experiencia en Investigación de Mercados, tanto en su enfoque cualitativo como cuantitativo. 6 años como investigador en etnología/antropología social.

PONENCIA: "El futuro de la clínica veterinaria como canal de venta: retos frente a la "omnicanalidad"

Visión por medio de datos actualizados y representativos de España en temas como:

- Posesión de animales de compañía
- Frecuencia de visitas clínicas y sus motivos
- Datos económicos del mercado
- Ventas en canal especializado
- Tendencias emergentes
- Principales prescriptores de productos
- Tendencias digitales y su impacto

La omnicanalidad: cómo gestionar el reto de la multiplicación de canales para mantener la competitividad.



TONI COSTA

Licenciado en veterinaria por la UAB. Inició su actividad como veterinario clínico trabajando en diferentes centros donde empezó su interés en la gestión. En el año 2000 fundó, junto a otro socio veterinario, mascarol. Empresa de servicios como residencia canina, educación canina, fisioterapia, incineración y otros servicios para las clínicas. Actualmente es codirector del centro. Master en administración y dirección de centros veterinarios (MADCV) por la UAB. Miembro activo del grupo de estrategia de AGESVET, colaborando en la formación.

PONENCIA: "Odisea veterinaria 2020: hacia una clínica rentable"

Comentaremos la evolución del sector de las clínicas veterinarias en los últimos años, analizando cómo han reaccionado las clínicas y como han actuado los clientes ante la crisis económica. A partir de datos del sector, tendencias, comportamiento en otros países y previsiones económicas intentaremos trasladarnos al 2020. De forma muy práctica los asistentes al taller tendrán que decidir que líneas estratégicas de diferenciación pueden ser importantes dentro de 5 años. Conocer lo que puede pasar en un futuro próximo nos permite anticiparnos y trazar un plan para conseguir estos objetivos.

COMPARTEN PONENCIA CON TONI COSTA

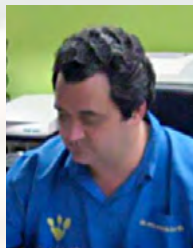


RAFAEL MAZO

Licenciado en Veterinaria por la Universidad de Zaragoza en 1995. Doctor en Veterinaria por la Universidad de Zaragoza en 1998.

Inicialmente, desarrolló su profesión como clínico y profesor asociado de Cirugía en el Hospital Veterinario de la Universidad de Zaragoza, especialmente en el área de Traumatología y Cirugía Ortopédica. Durante dos años trabajó como director de la Facultad de Veterinaria de la Universidad Alfonso X El sabio y como profesor de Anatomía y Embriología. Posteriormente ha venido trabajando como Director del Hospital Clínico Veterinario Universidad CEU Cardenal Herrera. Desde finales del 2013 trabaja como Gerente de la empresa Vetersalud.

Master MBA Executive por la Escuela de Negocios CEU Valencia. Profesor en la materia de Gestión en Veterinaria en el Grado de Veterinaria impartido por la Universidad CEU Cardenal Herrera. Ha sido miembro de la junta directiva de AGESVET. Invitado como ponente en formación relacionada con la gestión en numerosos eventos dentro y fuera del sector. Ha participado como coautor en decenas de libros, destacan las publicaciones como coautor del libro Manejo de heridas y principios de cirugía plástica en pequeños animales, de la Editorial Servet, y coautor del libro Manual de maniobras útiles en medicina de urgencias, de la Editorial Intermédica. Ha pasado estancias en la Tufts University y en el Angell Memorial Hospital de Boston.



JOSE ANTONIO CARRILLO

Licenciado en veterinaria por la Universidad Complutense de Madrid Director Veterinario del Hospital de Día Vetersalud Asis, Consejero de Vetersalud SL y Consejero de Logrovet SL, Master en administración y dirección de centros veterinarios por la Universidad Autónoma de Barcelona.

Ponente y autor de diversos artículos: Improve Ibérica 'esterilización endoscópica en perra', Congreso de AVEPA 'Aelurostrongylosis felina', Revista canis et felis nº 104 autor del artículo: 'otoscopia', II Congreso AVEPA 'ovariohisterectomía endoscópica en la perra'.

PONENTES



JAVIER NUVALA

Doctor en Veterinaria, Profesor Asociado de Anatomía y Embriología en la Facultad de Veterinaria de Zaragoza, autor de varios libros y artículos sobre esta especialidad. Máster en Publicidad y Comunicación de Empresa en la Universidad de Zaragoza, Programa Superior Europeo en Marketing Digital en ESIC-ICEMD. Durante los 25 años dedicados a la publicidad ha participado en numerosas campañas y proyectos de comunicación, durante 10 años en agencias de publicidad general y los últimos 15 en Grupo Asís, especializándose en la comunicación veterinaria.



ANA BELÉN MARTÍN

Diseñadora multimedia y programadora con más de 25 años de experiencia. Su trayectoria profesional le ha llevado desde el diseño gráfico a la especialización en el entorno digital. En la última década ha trabajado en Grupo Asís en numerosos proyectos de comunicación veterinaria, ejerciendo como responsable del departamento de formación online y actualmente desarrollando proyectos multimedia y diseño de interfaces UI/UX dentro del área de nuevas tecnologías.

POENCIA: “Cómo incorporar el videomarketing en la clínica veterinaria”

En este taller vamos a realizar el recorrido resumido pero completo de una acción de videomarketing adaptada a la clínica veterinaria. Comenzaremos por plantear la estrategia: qué queremos conseguir y qué contenidos conectan con nuestro negocio y continuaremos con las fases de trabajo: la construcción de un guión; producción: manejo de la cámara y rodaje de escenas; posproducción: programas fáciles de utilizar y posibilidades que nos ofrecen; gestión del audio; Para finalizar revisaremos los canales en los que difundir nuestro vídeo y cómo darle la máxima relevancia.

PONENTES



MIGUEL ALBUXECH

Licenciado en Administración y Dirección de Empresas (ADE) por la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Valencia, y Máster en Dirección de Recursos Humanos por ADEIT.

Desde empresas como Grupo Audit, Deloitte & Touche o Sealco Consultores ha desempeñado servicios de consultoría integral para clientes de ámbito multisectorial, desarrollado proyectos e en las áreas de estrategia, recursos humanos y marketing.

Ha realizado diversas colaboraciones con la Unidad de Investigación de Psicología Económica y del Consumidor (UIPEC) de la Universidad de Valencia.

Desde 2011 trabaja como consultor freelance en la gestión de centros veterinarios.

PONENCIA: "El Smartphone como dinamizador de los Centros Veterinarios"

Durante la jornada se desarrollará un taller que permitirá a los asistentes, conocer y aplicar distintas estrategias de marketing y comunicación a través del Smartphone.

En el taller se explicarán las distintas ventajas que presenta esta canal de comunicación, tanto con sus usuarios/clientes, colaboradores, empleados, etc.

Mediante dinámicas de trabajo con casos y problemáticas reales, que permitirán al asistente tener una comprensión real de este medio y conocer cómo adaptarlo a sus necesidades.



CARLOS CABEZAS

Socio Fundador de Andwer, con más de 20 años de experiencia en el sector de las TIC, desarrollando distintos proyectos durante 8 años en Vodafone, especialista en marketing móvil para clínicas veterinarias. Desde el año 2004 participa en distintos proyectos tecnológicos orientados a soluciones de marketing móvil y telecomunicaciones aplicados al sector Retail.

LUGAR E INSCRIPCIÓN

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.

NH
HOTELS

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



COMO LLEGAR

DESCARGA RESERVA HOTEL

INSCRIPCIÓN

SOCIOS (ANTES DEL 15 DE MAYO) • 199€

SOCIOS • 249€

NO SOCIOS (ANTES DEL 15 DE MAYO) • 399€

NO SOCIOS • 449€

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



DESCARGA FICHA INSCRIPCIÓN

HOTELES CERCANOS AL CONGRESO

★ NH PRINCIPE DE VERGARA

1 - DORMIRDECINE



[PAGINA WEB](#)

2 - NH MADRID BALBOA

[PAGINA WEB](#)

3 - VP EL MADROÑO

[PAGINA WEB](#)

4 - MELIÁ GALGOS

[PAGINA WEB](#)

5 - APARTAMENTOS ORIÓN

[PAGINA WEB](#)

6 - SUITES BARRIO SALAMANCA

[PAGINA WEB](#)

MAPA DE SITUACIÓN

