

**ACCREDITAMENTO  
10 ECM**



# Il cliente ha sempre ragione (?)

Come gestire la comunicazione con il cliente ed i conflitti  
che ne possono derivare

*evento formativo teorico esperienziale*

---

**2 e 3 ottobre 2021**

**Majestic Business Center, via Brodolini 26, Battipaglia (SA)**

**Nel rispetto delle normative vigenti, per l'accesso sarà necessario esibire il Green Pass.**

# IL CORSO

La proposta formativa ha l'obiettivo di offrire stimoli di riflessione e risorse **per gestire uno dei momenti che più frequentemente si presentano durante lo svolgimento dell'attività professionale del Medico Veterinario: l'incontro con il "Proprietario" del soggetto di altra specie, il più delle volte cani o gatti.**

La visita dal Medico Veterinario è un incontro fra tre soggetti. Il Professionista, l'Animale di altra specie ed il così detto "Proprietario".

Lo svolgersi della visita prende direzioni diverse a seconda della tipologia di personalità dei soggetti umani e delle modalità comunicative che verranno agite. Con questa proposta ci poniamo l'obiettivo di "indagare" le tipologie di personalità e le modalità di comunicazione che possono essere agite. Attraverso contributi teorici ed esperienze pratiche ricercheremo risorse per mettere in atto forme comunicative funzionali a ridurre eventuali conflitti e conseguenti frustrazioni. Obiettivo ultimo è quello di permettere **al Professionista di svolgere al meglio la propria opera e ridurre i fattori di-stressanti.**

## ACCREDITAMENTO

L'evento è accreditato per 10 ecm, è rivolto ai medici veterinari e ai tecnici veterinari (questi ultimi solo come auditori, quindi non riceveranno crediti ecm)

## ISCRIZIONE e ACCESSO

L'evento è gratuito per i medici veterinari iscritti all'Ordine di Salerno, mentre ha un contributo di 30€ per i tecnici veterinari e i veterinari iscritti ad altri Ordini. Le relative quote di pagamento sono da versare obbligatoriamente sul c/c intestato a:  
Ordine Medici Veterinari Provincia di Salerno, C/C n°



16744831 - Poste Italiane - Codice IBAN IT56 Q076 0115  
2000 0001 6744 831 Causale: Il cliente ha sempre  
ragione.

Nel rispetto delle normative vigenti, per l'accesso sarà  
necessario esibire il Green Pass.

# PROGRAMMA

Sabato pomeriggio 14.00 - 14.45 Cenni sulla costruzione della personalità -  
M. Martucci

14.45 - 16.00 Cenni sulla teoria della comunicazione e le sue regole - M.  
Martucci

*Pausa*

16.15 - 16.45 Che cosa è una Visita Medica (aspetti relazionali) - D. D'Angelo

16.45 - 17.30 ESERCITAZIONE 17.30 - 18.00 Discussione in Gruppo

Domenica mattina 09.30 - 10.00 La motivazione alla scelta di vivere con un  
cane - D. D'Angelo, M. Martucci 10.00 - 10.45 Cenni sulla teoria dei Sistemi: Il  
Sistema richiedente Cura ed Il Sistema Curante - M. Martucci *Pausa*

11.00 - 11.45 Tipologie di Sistemi - M. Martucci

11.45 - 12.30 ESERCITAZIONE: L'incontro fra sistemi - D. D'Angelo 12.30 -

13.00 Discussione in Gruppo

*Pausa pranzo*

14.30 - 15.30 Una possibile metodologia di gestione della relazione: La regola  
delle "5A" - M. Martucci 15.30 - 16.15 ESERCITAZIONE

*Pausa*

16.30 - 17.45 Discussione in gruppo - 17.45 - 18:30 Test di apprendimento e  
chiusura dell'evento.

Conduttori:

Maurizio Martucci – Psicologo Psicoterapeuta Danila D'Angelo - Medico  
Veterinario Esperto in Comportamento

Con la sponsorizzazione non condizionante di:

