



# Program usavršavanja Menadžment veterinarske prakse

*100% online program usavršavanja*





**VMA program usavršavanja, Menadžment veterinarske prakse, omogućava vam da upravljate veterinarskom praksom kao nikad pre. U saradnji sa najvećim stručnjacima iz ove oblasti, ovaj program usavršavanja pruža ključne praktične alate za kontrolu finansija, vođenje tima i komunikaciju sa klijentima.**

Veterinarska medicina je jedna od najcenjenijih profesija na svetu, koja pritom donosi veliko zadovoljstvo. Međutim, svakodnevica veterinara se drastično promenila tokom prethodnih godina.

Od veterinara se ne očekuje da samo poseduju i koriste raznovrsne i zahtevne veštine, već i da pruže odličnu medicinsku uslugu i da imaju human pristup prema svojim pacijentima, kao i da koriste profesionalni pristup vođenju posla.

Postojeći studijski programi i usavršavanja ne objedinjuju veštine vođenja finansija i vođenja tima. Stoga, ovaj program usavršavanja ima za cilj da popuni tu prazninu kod veterinarskih stručnjaka kojima je to potrebno i koji žele da se istaknu u ovom izazovnom radnom okruženju.



## Ciljevi programa

### Na kraju ovog programa usavršavanja, učesnici će biti osposobljeni da:

- ✓ Razumeju prednosti i mane, ukoliko poseduju veterinarsku praksu.
- ✓ Izračunaju plate zaposlenih na osnovu radnog učinka.
- ✓ Razmotre značaj novca tokom različitih faza karijere veterinara.
- ✓ Formulisu ubedljivu viziju, misiju i vrednosti, kako bi postali lideri koji inspirišu druge.
- ✓ Sprovedu samostalnu analizu snaga, slabosti, prilika i pretnji (SWOT).
- ✓ Primene tehnike predstavljanja ideja i time ustanove impresivne alate za komunikaciju unutar prakse.
- ✓ Prepoznaju ključne elemente koji doprinose samopouzdanju veterinara.
- ✓ Otkriju moć trenutaka i nauče kako da kreiraju nezaboravne trenutke u okviru svoje prakse.
- ✓ Računaju i tumače ključne pokazatelje učinka u praksi (KPI).
- ✓ Odrede cenu veterinarskih usluga.
- ✓ Razumeju i primene pojmove kao što su privlačenje, zadržavanje i gubitak klijenata.
- ✓ Nauče kako da sprovedu, tumače i imaju koristi od anketa o zadovoljstvu klijenata.
- ✓ Primene 7 osnovnih koraka za pružanje izvrsne veterinarske usluge, u skladu sa Kalgari Kembridž vodičem.
- ✓ Procesuiraju žalbe i pretvore nezadovoljne klijente u lojalne klijente svoje veterinarske prakse.



# VMA

## VMA program usavršavanja, Menadžment veterinarske prakse, namenjen je:

Veterinarima diplomcima (koji su skoro stekli svoju diplomu ili im je preostalo još malo da završe svoje studije) koji žele da:

1. Steknu nepocenjiv uvid u oblast menadžmenta veterinarske prakse, kako bi obogatili svoju radnu biografiju.
2. Povećaju svoje šanse za zaposlenje i unaprede svoj poslovni profil na tržištu rada. Profili koji istovremeno kombinuju kliničke i menadžerske veštine su retki i visoko cenjeni na tržištu rada.
3. Steknu samopouzdanje i time osiguraju da prvi poslovni kontakti sa klijentima, kolegama i nadređenima prođu baš kako treba.

Mladim stručnjacima (sa do 10 godina iskustva) koji teže da:

1. Steknu znanje i alate za donošenje ispravnih odluka u toku karijere (otvaranje sopstvene prakse, specijalizacija, sticanje menadžerskih veština, integracija u radni kolektiv i sl.).
2. Napreduju u karijeri (preuzmu menadžerske dužnosti, osnuju sopstvenu praksu, pronadu načine da dalje napreduju...).
3. Razumeju razliku između prosečnog veterinara i preduzimljivog veterinara sa izraženim kreativnim i liderskim veštinama.

Iskusnim veterinarima (sa preko 10 godina iskustva) čiji je cilj da:

1. Preuzmu kontrolu nad ekonomskim i organizacionim aspektima vođenja veterinarske prakse, umesto da dozvole da praksa upravlja njima.
2. Usavrše sebe ili ključne članove svog tima kako bi upravljali praksom kao firmom.
3. Pruže podršku i razumevanje mlađim kolegama u timu i doprinesu njihovom profesionalnom razvoju.

Svacom veterinaru, bez obzira na starost ili godine iskustva, koji želi da:

1. Pravilno preuzmu kontrolu nad svojim finansijama.
2. Izgrade kvalitetan tim i podstaknu zdravo, iskreno i pozitivno radno okruženje.
3. Efikasno komuniciraju sa klijentima.

Ostalim stručnjacima koji nisu veterinari, a kojima je potrebno da:

1. Preuzmu menadžerske odgovornosti.
2. Pripreme se za rukovodeće dužnosti.
3. Postave temelje za buduću ulogu menadžera veterinarske prakse.



## Predavač



### Pere Merkader

**Pere je veterinar koji razmišlja i ponaša se kao ekonomista. Njegova glavna profesionalna ambicija jeste da pomogne veterinarima da ostvare finansijski uspeh, kako bi postigli ravnotežu između poslovnog i privatnog života.**

Kao neke od njegovih najznačajnijih dostignuća, Pere navodi brojna sprovedena istraživanja o profitabilnosti i formiranju cena u veterinarskim praksama, kao i konferencije i konsultacije na temu menadžmenta u preko 35 zemalja na četiri kontinenta (Evropa, Azija, Amerika i Afrika). Njegova knjiga „Business Solutions for Veterinary Practices“ objavljena je na španskom, engleskom, kineskom i italijanskom jeziku.

Pere je 2007. godine bio jedan od osnivača VMS (Veterinary Management Studies), kompanije za poslovnu inteligenciju koja pruža uslugu poređenja vrednosti za više od 800 veterinarskih bolnica u Španiji, izračunavajući širok spektar poslovnih indikatora.

Što se tiče njegove aktivnosti u udruženjima, takođe je suosnivač i član Asociación Española de Gestión de la Práctica Veterinaria (AGESVET), kao i bivši član američke asocijacije AVPMCA/Vet Partners (American Veterinary Practice Management and Consultants Association).



## Predavač



### Migel Anhel Diaz

**Nakon što je više od 25 godina vodio sopstvenu veterinarsku praksu, Migel Anhel Diaz je odlučio da osnuje firmu New Way Coaching ([www.newwaycoaching.es](http://www.newwaycoaching.es)).**

**On je sertifikovani predavač u okviru centara International Coaching Community i Center for Executive Coaching u SAD.**

Pružna usluge podučavanja veterinarskim stručnjacima u oblasti liderstva i komunikacije, i putuje svetom šireći svoju poruku: „pozitivan način razmišljanja, snažna posvećenost, odgovarajući alati i kvalitetna obuka su ključni za uživanje u privilegiji vođenja sopstvene prakse.“

Međunarodni je govornik i predavač na TED konferencijama. Predavao je u Rusiji, Poljskoj, Italiji, Francuskoj, Portugalu, Grčkoj, Čileu, Maleziji, na Filipinima, u Turskoj, Indiji i Španiji.

Autor je knjige „7 Keys to Successfully Running a Veterinary Practice“, koja je objavljena u više od 12 zemalja na engleskom, poljskom, kineskom i italijanskom jeziku. Pored toga, objavio je mnoštvo članaka o različitim temama, poput motivacije, liderstva, rada sa timovima i efektivne komunikacije.



### Metodologija i ocenjivanje

Program usavršavanja se sprovodi u potpunosti onlajn. Zasnovan je na metodi prikaza slučajeva i predaju ga stručni predavači koji prenose svoje životno iskustvo na sve nastavne teme.

Dobićete pristup sadržaju programa usavršavanja kroz virtuelnu platformu za učenje. Možete stupiti u kontakt sa svojim konsultantom i kolegama, a možete koristiti i druge resurse na raspolaganju koji će upotpuniti vaše iskustvo:

- Testovi za samoprocenu
- Stvarne studije slučaja
- Praktične aktivnosti
- Vođene diskusije putem foruma
- Video klipovi o studijama slučaja i video aktivnosti
- Dodatni materijali u vidu materijala za čitanje

Program podrazumeva različite aktivnosti tokom otprilike 12 nedelja. Neke aktivnosti će doprineti konačnoj oceni, dok su druge osmišljene za samostalno učenje i lični osvrt.





# Nastavni plan

## Modul 1: KLJUČNE ODLUKE KOJE ĆE OBLIKOVATI MOJU VETERINARSKU KARIJERU

- Prvo pitanje: da li da postanem preduzetnik ili ne?
- Drugo pitanje: da li da se specijalizujem za neku oblast ili ne?
- Značaj novca u profesionalnom životu.

## Modul 2: MOJ LIČNI RAZVOJ KAO PARTNER, PODREĐENI, I „ŠEF“ U VETERINARSKOJ PRAKSI

- SWOT: analiza snage, slabosti, prilika i pretnji
- Moć samopouzdanja

## Modul 3: KONTROLA FINANSIJSKOG ZDRAVLJA VETERINARSKOG CENTRA

- Šta je KPI (ključni pokazatelj učinka)?
- Nadgledanje kvaliteta prihoda klinike
- Praćenje prihoda i rashoda u klinici

## Modul 4: DONOŠENJE DOBRIH FINANSIJSKIH ODLUKA U VETERINARSKOM CENTRU

- Ključne greške koje treba izbegavati prilikom definisanja cena vaših usluga
- Popusti: podrivanje profitabilnosti vaše klinike
- Naučite kako da izračunate plate zaposlenih

## Modul 5: USMERENOST NA KUPCA U VETERINARSKOM CENTRU: MERENJE ZADOVOLJSTVA I LOJALNOSTI

- CLTV (vrednost klijenta tokom saradnje) i ključni indikatori za lojalnost klijenata
- Naučite kako da merite zadovoljstvo klijenata
- NPS (Net Promoter Score) primenjen na veterinarske prakse

## Modul 6: USPEŠNA KOMUNIKACIJA SA KLIJENTIMA VETERINARSKOG CENTRA

- Važnost efektivne komunikacije u sobama za pregled: iznenađujući podaci i lažna uverenja
- Kalgari Kembriđ vodič: 7 koraka da impresionirate klijenta tokom konsultacija



VMA

## Modul 7: USPEŠNI TIMOVI U VETERINARSKOM CENTRU

- Od čega zavisi produktivnost veterinaru?
- Naučite kako da date i prihvatite dobru povratnu informaciju

## Modul 8: LIDER U VETERINI

- Naučite kako da izrazite misiju, viziju i vrednosti kroz primer
- Kako da stvorite nezaboravne trenutke za svoj tim





## Aktivnosti

### Materijal za čitanje

Svaki modul nudi jedan ili više preporučenih materijala za čitanje. To su isecci iz knjiga ili dodatni materijali za čitanje koji su pomenuti u literaturi programa.

### Studije slučaja i vežbe

Ovo su glavni alati za proveru stepena razumevanja novih koncepata, tehnika i metoda. Fokusirani su na povezivanje sadržaja obrađenog tokom programa usavršavanja.





## Materijali i tehnički zahtevi

Za ovaj program nisu potrebni dodatni materijali. Ipak, preporučujemo korišćenje navedene literature, kako biste optimizovali svoje iskustvo u učenju.

Jedino što je neophodno za ovaj program jeste internet konekcija.

## Komunikacija sa konsultantima

Tokom celog kursa moći ćete da kontaktirate specijalizovanog konsultanta. Konsultanti su obavezni da odgovore u roku od 48 sati, osim ako nije drugačije naznačeno (npr. zbog praznika ili drugih razloga).





## Vrednost profesionalnog VMA programa

- Program koji su kreirala dva predavača sa bogatim i relevantnim međunarodnim iskustvom u menadžementu veterinarske prakse.
- Dizajniran da vam pomogne da odgovorite na svakodnevne izazove u veterinarskoj praksi
- Sa praktičnim alatima koji omogućavaju neposrednu primenu

Kroz ovaj program, po prvi put stavljamo na raspolaganje naše puno profesionalno iskustvo svim zainteresovanima za upravljanje praksom. Program primenjuje najviše akademske i profesionalne standarde, ali prilagođen je vašoj ličnoj situaciji u pogledu dostupnog vremena i lokacije u prostoru.



## Paloma Serano Koronado

Veterinar, nacionalni komercijalni menadžer i regionalni menadžer u kompaniji Bioiberica S.A.U.

„Osećala sam se srećno tokom programa! Toliko sam uživala u programu svakog dana da sam imala osećaj kao da sebi poklanjam nešto veoma dragoceno na više nivoa. Naučila sam ono što sam tražila, ali i mnogo toga što nisam očekivala, što je bilo prijatno iznenađenje. Mislim da je ovo veoma sveobuhvatan program za svakoga ko želi da radi u našem divnom sektoru, jer nas čini specijalizovanijim i konkurentnijim. Zahvaljujući programu, imam više samopouzdanja i sposobna sam da obavljam mnoge svoje odgovornosti. Veoma sam zahvalna Panču i Pereu.“

## Maria Hose Barera

Osnivač i direktor veterinarskog centra Fisiopet, Gvajakil (Ekvador).

„Ovaj program toplo preporučujem jer je potpuno promenio moj pogled na upravljanje veterinarskom praksom. Kada je program počeo, osećala sam snažne emocije, kao leptiriće u stomaku, jer sam znala da ću dobiti informacije na jednom sasvim novom nivou – i to se zaista i desilo. Sada se manje bavim administracijom, više se fokusiram na rad sa svojim timom i na brigu o pacijentima. Želim da prenesem tu energiju i motivišem svoj tim, jer je ova godina bila veoma demotivišuća zbog pandemije, ali sigurna sam da ćemo rasti. Drago mi je što sam prisustvovala predavanjima Perea i Panča – bili su izvanredni govornici.“

## Karmen Munjoz Montero

Veterinar - Menadžer centra

„‘Menadžment’ je reč koja je među kliničkim veterinarima malo prepoznata i koju često povezujemo isključivo sa vlasnicima prakse. To nije bio moj slučaj; kada sam videla najavu programa, pomislila sam da je došlo vreme da se upoznam sa ovom temom. Svi bi trebalo da steknemo ovo znanje. To bi nam omogućilo da radimo bolje, budemo produktivniji, pa bih se čak usudila reći i srećniji radeći ono što volimo. Definitivno bih preporučila ovaj kurs i menadžerima prakse i zaposlenim veterinarima koji su zainteresovani za ovu oblast.“

## Kristabele Hernandez

Glavni veterinar u Veterinarskoj bolnici Dr. Cardona, Meksiko Siti (Meksiko).

„Prevazišli su moja očekivanja. Iskreno, nikada nisam pohađala tako dobro strukturisan i isplaniran program. I u potpunosti praktičan. Govori o našem svakodnevnom životu. To su situacije koje nam se svakodnevno dešavaju na poslu. Oduševljena sam!“



## **Marija Rodriguez San Hoze**

Menadžer u Vetsia  
veterinarskoj bolnici, Madrid

„Predavači su divni profesionalci koji znaju kako da prenesu svoje znanje sa entuzijazmom, što program čini veoma interesantnim.“

## **Paola Rodríguez**

Veterinar - CMVP 8748

„Predavači su veoma sposobni u svojim oblastima rada; daju korisne savete koji pomažu da se suštinske ideje bolje razumeju i usvoje. Još jedna jaka strana programa je njegova dinamika, koja omogućava bogatu razmenu iskustava među učesnicima. Video materijali su odlično urađeni, a platforma je jasno organizovana i laka za korišćenje. Bez obzira na godine, ovaj program će vam koristiti.“

## **Beatriz Kintero Hernandez**

Veterinar i menadžer Terra  
Group i predavač

„Zahvaljujući programu Menadžment veterinarske prakse koji su osmislili Pančo i Pere, uspeła sam da kroz teoriju i praktične vežbe ponovo prođem kroz najvažnije aspekte svakodnevnog rada u veterinarskoj klinici. Program mi je predstavio nove alate koje mogu da koristim u svojoj klinici, i bez sumnje ga preporučujem svim menadžerima klinika koji žele da pruže vrhunsku uslugu klijentima i da imaju glavne pokazatelje svog poslovanja pod kontrolom.“

## **Tonjo Rios**

DVM dipl. Jose Antonio Aios  
Perez del Valle Planned  
Pethood Mexico, Generalni  
direktor

„U svakom programu nalazimo informacije o menadžmentu, brojke, standarde, KPI-je i parametre, ali retko u kom, ili možda nijednom, kao što to Pere i Pančo donose i prilagođavaju našem 100% veterinarskom okruženju. Njihova razigranost, harizma i iskustvo se dopunjuju i garantuju razumevanje i praktičnu primenu ovih informacija, koje su podjednako važne ili čak važnije od same medicine.“

## **Rodrigo Andres de Vivero Martelo**

Administrativni menadžer za  
@rymveterinaria i @petspotcol

„Posvećenost administrativnom menadžmentu zahteva ne samo volju i pravi stav, već i tehničko znanje za njihovu primenu u odgovarajućim kompanijama, kako bismo imali zadovoljne klijente, srećne saradnike posvećene brendu, kao i sposobnost da stvorimo dodatnu vrednost. Tokom programa Menadžment veterinarske prakse imao sam sreću da dobijem lako primenjive alate za ostvarenje naših ciljeva, kao i priliku da upoznam sjajne ljude iz celog sveta.“

# Šta je VMA?

VMA (Veterinary Management Academy) nastala je na raskršću karijera Migela Anhela Diaza (Pančo) i Perea Merkadera.

Posle više od 20 godina održavanja odvojenih radionica i seminara za hiljade veterinara iz više od 35 različitih zemalja na četiri kontinenta, ova dva iskusna predavača osetila su se frustrirano, jer nisu mogli dovoljno da pomognu svojim polaznicima... Nekoliko sati predavanja ili jutarnja radionica pomogli su studentima da otvore oči za svet upravljanja klinikom, ali je nedostajao kontinuitet u vremenu i dubina sadržaja da zaista promene živote ovih stručnjaka. Stvarali su i interesovanje i anksioznost.

Zato su, kada su u jednom od svojih redovnih razgovora otkrili da obojica osećaju isti izazov, odlučili da pokrenu projekat koji bi zaista mogao pomoći veterinarima širom sveta da uživaju u upravljanju svojim praksama, na način koji ranije nisu mogli ni da zamisle...

Iz toga je VMA nastala: ona je prostor posvećen rigoroznoj, iskrenoj edukaciji, fokusiranoj na praktičnu obuku, za sve one zainteresovane za predivan izazov koji upravljanje veterinarskom praksom predstavlja.

## Više Informacija

Posetite sledeću stranicu za više informacija

[www.animatea.rs](http://www.animatea.rs)



Ili nas kontaktirajte putem email-a na

[info@animatea.rs](mailto:info@animatea.rs)

INSTAGRAM: [@animatea.rs](https://www.instagram.com/animatea.rs)

Animatea Animal Health ima ekskluzivno pravo za sprovođenje VMA programa usavršavanja. Animatea Animal Health tim je obučen od strane vlasnika programa da ga sprovodi na lokalnom jeziku u skladu sa predodređenim ciljevima i metodologijom programa.

