



MEDIVET ACADEMY
ALWAYS LEARNING ALWAYS THERE



PROGRAMA DE

AUXILIARES

Cuidar también se aprende.

Espacio formativo para ATVs y personal de recepción, centrado en habilidades técnicas, comunicación con tutores y excelencia en la atención al paciente.

CARE

Un programa diseñado para **auxiliares y personal de atención al público en clínicas veterinarias**, que combina formación práctica, desarrollo profesional y herramientas aplicables al día a día en clínica.

La atención al público en una clínica veterinaria **impacta directamente en la experiencia del tutor, en la eficiencia del equipo y en los resultados de la clínica.**

Por ello, este programa busca **profesionalizar, estandarizar y elevar el nivel de atención en todos los centros Medivet.**

Objetivos [del programa](#)

¿Qué queremos conseguir contigo?



Que te conviertas en un profesional clave en la experiencia del cliente.



Que desarrolles habilidades de comunicación clínica profesional con tutores.



Que contribuyas a una gestión eficiente de la agenda y del flujo de la clínica.



Que ganes seguridad y criterio para manejar situaciones habituales y complejas.

El objetivo final es **mejorar la experiencia del cliente, apoyar al equipo clínico y fortalecer el funcionamiento de la clínica.**

Módulo I

Tu papel lo cambia todo

- ▶ La atención al público como pilar del funcionamiento de la clínica.
- ▶ Impacto en la experiencia del cliente y en los resultados del centro.
- ▶ Profesionalidad, actitud y presencia.
- ▶ Primer contacto con el tutor: llamadas, mostrador y recepción

Módulo II

Hablar claro, conectar mejor

- ▶ Comunicación profesional aplicada al entorno veterinario.
- ▶ Escucha activa y empatía.
- ▶ Manejo de objeciones habituales.
- ▶ Cómo explicar el valor de los servicios

Módulo III

Organización que suma resultados

- ▶ La agenda como herramienta de orden y rentabilidad.
- ▶ Tipos de citas y tiempos adecuados.
- ▶ Gestión de urgencias.
- ▶ Protección del tiempo del equipo clínico.

Módulo IV

Convertir atención en lealtad

- ▶ Cierres profesionales de atención.
- ▶ Seguimiento de casos y revisiones.
- ▶ Coordinación con el equipo veterinario.
- ▶ Hábitos diarios de alto rendimiento.



ESTE PROGRAMA ES PARA TI SI...

- ✓ Eres auxiliar clínico veterinario (ACV).
- ✓ Trabajas en recepción o atención al público en clínica veterinaria.
- ✓ Quieres mejorar tu comunicación con tutores.
- ✓ Te interesa ganar seguridad y criterio en tu trabajo diario.
- ✓ Quieres desarrollarte profesionalmente dentro de la clínica veterinaria.

¿Por qué elegir CARE?



Formación diseñada específicamente para **clínicas veterinarias**.



Contenidos basados en **situaciones reales del día a día** en clínica.



Herramientas prácticas aplicables **desde el primer día**.



Formación alineada con los **protocolos y estándares de Medivet**.



Programa orientado a **mejorar la experiencia** del cliente y el bienestar del equipo.

Nuestra [metodología](#)

Una forma de aprender diferente

- ▶ **Student First**
El desarrollo profesional del auxiliar como pieza clave del equipo.
- ▶ **Casos reales de clínica**
Aprendizaje basado en situaciones habituales del entorno veterinario.
- ▶ **Formación aplicada**
Herramientas, scripts y protocolos utilizables en el día a día.
- ▶ **Aprendizaje práctico**
Dinámicas orientadas a resolver situaciones reales de atención al público.



BENEFICIOS DEL PROGRAMA

- ✓ Formación especializada en atención al cliente veterinaria.
- ✓ Herramientas prácticas de comunicación profesional.
- ✓ Protocolos y scripts para gestionar situaciones habituales.
- ✓ Mejora de la seguridad y confianza en el puesto.
- ✓ Certificación del programa Medivet Academy.

MATERIAL INCLUIDO

Manual "Atención al Público Profesional en Clínica Veterinaria".

Protocolos de atención y checklists operativos.

Scripts de comunicación con tutores.

Resumen de buenas prácticas.

Este material permitirá consolidar el aprendizaje y facilitar su aplicación en clínica.

Servicios de [desarrollo profesional](#)
¡Tu desarrollo no termina aquí!



Red profesional
Medivet con más
de 200 veterinarios.



Formación continua
en Medivet Academy.



Participación en
futuros programas de
desarrollo profesional.



¿POR QUÉ ELEGIR MEDIVET?

- ✓ Más de 50 centros veterinarios en España.
- ✓ Equipos multidisciplinares y especializados.
- ✓ Compromiso con el bienestar animal y el desarrollo profesional de nuestros equipos.
- ✓ Un entorno donde siempre estamos aprendiendo.

Datos clave [del programa](#)

Donde:

Centros Medivet / Online

Sesiones:

4 sesiones formativas

Formato:

Curso online en directo

Duración:

4 sesiones de 90 minutos

Idioma:

Español

Admisiones:

academia@medivetgroup.com



Ponente:

Beatriz Quintero



<https://www.medivetgroup.com/es-es/>



Medivet España



@medivet_sp