

## ATENCIÓN AL CLIENTE, VENTAS Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA

### 1. INTRODUCCIÓN AL MERCADO VETERINARIO

- a. Introducción
- b. Presentación de la CV
- c. Red comercial española del mercado veterinario
- d. Universidades veterinarias y principales hospitales veterinarios de referencia

### 2. ATENCIÓN AL CLIENTE

- a. Introducción
- b. Variables que influyen en la atención al cliente
- c. Atención a necesidades y gustos del cliente
- d. Funciones a desarrollar
- e. Canales de comunicación en la CV
- f. Relación entre el marketing de la empresa y atención al cliente

### 3. VENTAS

- a. Introducción
- b. Ventas de servicios
- c. Ventas de productos
- d. Proceso de cobro
- e. Post-venta
- f. Gestión de quejas y reclamaciones

### 4. GESTIÓN DEL TIEMPO Y DE LA INFORMACIÓN

- a. Optimización del tiempo, recursos humanos y materiales
- b. Identificación del animal y del cliente
- c. Base de datos de la CV
- d. Uso de internet, navegadores, venta por web
- e. Uso del web de la empresa

### 5. GESTIÓN DE PRODUCTO Y COMPRAS

- a. Introducción
- b. Almacén-farmacia

### 6. GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN

- a. Documentos habituales
- b. Documentos legales
- c. Gestión fiscal y contable



Recuerda que parte del temario tomará como ejemplo el mercado español o criterios europeos. Toda la documentación o temario, puede aplicarse en cualquier país ajustando pequeños parámetros.