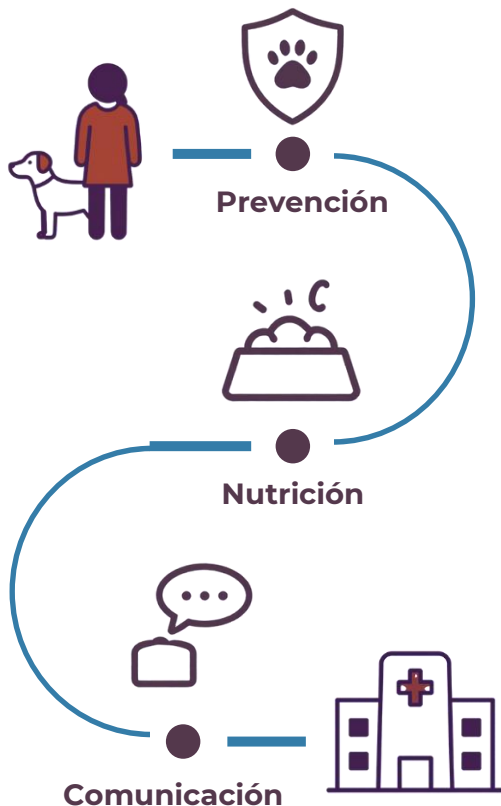




ATV tour

La experiencia del TOUR, ahora en formato online

Un recorrido formativo por las áreas clave del
ATV

SESIÓN 9: Comunicación con el tutor



Ponente: María Larraínzar



Fecha: Jueves 2 de julio



Hora: De 14:30 h a 15:15 h
(13:30 h a 14:15 h en Canarias y Portugal)



Formación patrocinada

por

zoetis



Certificación acreditada por:



01 Por qué la comunicación importa

02 Escucha activa

03 Hablar el idioma del tutor

04 Gestionar objeciones

05 Comunicación preventiva

Organizado

por:





Formación patrocinada
por

zoetis



Certificación acreditada por:



¿Por qué la comunicación importa?

Organizado

por:





Formación patrocinada
por

zoetis



Certificación acreditada por:



El 50% de los tutores no sigue las indicaciones médicas

Organizado

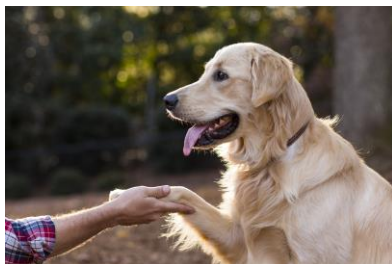
por:



El triángulo de la consulta

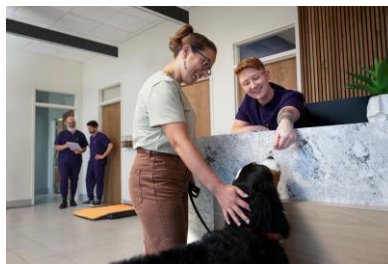
El animal

- Nuestro paciente. El centro de todo lo que hacemos.



El tutor

- El tutor a veces se muestra entre extremos



El equipo

- Tenemos el conocimiento. El ATV es el puente de confianza.





Formación patrocinada
por

zoetis



Certificación acreditada por:



Escucha activa: la herramienta más infravalorada

Organizado

por:



Los 3 niveles de escucha

01 Superficial

- Oímos, pero pensamos en lo siguiente que vamos a decir.

02 Activa

- Escuchamos y respondemos al contenido del tutor.

03 Empática

- Escuchamos el contenido Y la emoción detrás de las palabras.

Técnicas de escucha activa

Tres herramientas para aplicar desde mañana

01

Parafrasear

- Repetir con tus palabras lo que ha dicho el tutor para que se sienta escuchado.

02

Preguntas abiertas

- Invitar al tutor a explicarse en lugar de preguntas de sí o no.

03

Validar primero

- Nunca empezar con 'no'. Primero validas, luego informas.

El juego del espejo



El juego del espejo

EL TUTOR DICE:

"Es que mi perro ya es mayor, no sé si merece la pena desparasitarle tan a menudo."



¿Cómo responderías usando la técnica de parafrasear?

Escríbelo en el chat. Tienes 30 segundos.

Pista: empieza con 'Entiendo que...' o 'Me está diciendo que...'

**Hablar el
mismo idioma
del tutor**



CARACTERÍSTICAS VS BENEFICIOS

CARACTERÍSTICA

Dato técnico.

BENEFICIO

Lo que ese dato significa para el tutor o el animal



Formación patrocinada

por

zoetis



Certificación acreditada por:



De lo técnico al tutor

Traducir sin
simplificar ni
mentir

Sesión del programa	Lo que sabemos (técnico)	Lo que decimos al tutor
Vacunación de perro	El parvovirus tiene alta mortalidad en cachorros no vacunados	Esta vacuna protege a tu cachorro de una enfermedad que, si la coge, puede ser mortal. Es la más importante de todas.
Vacunación felina	Los gatos indoor pueden contraer panleucopenia por fomites	Aunque tu gato no salga, puede entrar en contacto con el virus a través de tu ropa o de visitas. La vacuna le da esa capa extra de protección.
Nutrición en cachorros	El cachorro necesita alimento específico hasta los 12-18 meses	Si le das comida de adulto ahora, puede afectar a cómo se desarrollan sus huesos. Con el pienso de cachorros te aseguras de que crece bien.
Sobrepeso	El tejido adiposo secreta adipocinas proinflamatorias	El sobrepeso no es solo estético. Un perro con sobrepeso tiene más dolor en las articulaciones, se cansa antes y vive menos años.
Desparasitación	Toxocara canis es una zoonosis con transmisión fecal-oral	Algunos parásitos del perro pueden afectar a las personas, especialmente a los niños

Organizado

por:



WEBINARS



Formación patrocinada
por

zoetis



Certificación acreditada por:



LA CLAVE DE LA COMUNICACIÓN

El tutor no compra una vacuna. Compra tranquilidad.

Organizado

por:



Tradúceme esto

FRASE TÉCNICA:

"La desparasitación interna debe adaptarse al perfil de riesgo del animal."



¿Cómo se lo explicarías a un tutor en máximo 2 frases?

Usa beneficios concretos, no términos técnicos

Pista: Fórmula: [dato técnico] → lo que significa que [beneficio] → y eso te permite [impacto]



Formación patrocinada
por

zoetis



Certificación acreditada por:



Gestionar objeciones sin perder la calma

Organizado

por:



Gestionar objeciones
sin perder la calma

Método A-E-R

Tres pasos para gestionar cualquier objeción

A

Aceptar

- Validar la preocupación sin dar la razón en el fondo. Baja las defensas.

E

Explorar

- Preguntar para entender la objeción real. Muchas veces hay algo detrás.

R

Responder

- Dar información correcta de forma empática. Sin empezar con 'no'.



Formación patrocinada
por
zoetis

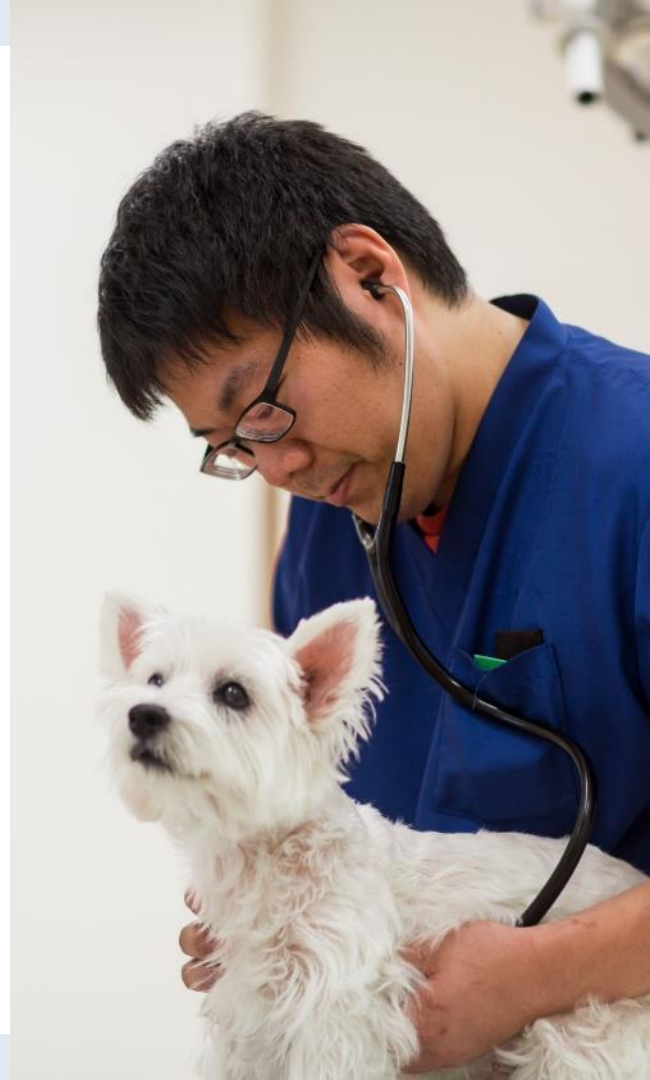


Las 5 objeciones más frecuentes

- 'Es muy caro' - Prevenir sale más barato que tratar
- 'Nunca ha tenido parásitos' - Como el seguro del coche
- 'Mi gato no sale' - El virus entra por tu ropa
- 'Le doy premios porque le quiero' - Hay muchas formas de querer
- 'Ya le vacuné el año pasado' - Vacunar de forma inteligente

Situaciones reales,
respuestas
prácticas

Organizado



Vacunación/Nutrición/Desparasitación

El tutor dice:

"Es muy caro, no puedo permitirme eso ahora mismo."

No digas:

"Bueno, es que la calidad tiene un precio."

Dí:

"Entiendo que el presupuesto es importante. ¿Le puedo explicar qué incluye y por qué lo recomendamos? Prevenir suele salir mucho más barato que tratar. Por ejemplo, tratar un parvovirus puede costar entre 1.000 y 3.000 € en hospitalización. La vacuna cuesta una fracción de eso."

Clave: Pon los números encima de la mesa. Los datos hacen tangible lo abstracto.

El tutor dice:

" Mi perro nunca ha tenido parásitos, no creo que los tenga."

No digas:

"Bueno, es que la calidad tiene un precio."

Dí:

"Eso es una buena señal, significa que lo estamos haciendo bien. El problema es que muchos parásitos no dan síntomas visibles hasta que hay una carga alta. La desparasitación regular es lo que evita que llegue a ese punto. Es como el seguro del coche: no lo usas hasta que lo necesitas, pero cuando lo necesitas, te alegras de tenerlo."

Clave: La analogía del seguro conecta con algo cotidiano del tutor.

Vacunación en gatos

El tutor dice:

"Mi gato nunca sale de casa, no entiendo para qué necesita vacunarse."

No digas:

"No, es que aunque sea indoor sí necesita vacunarse."

Dí:

"Es una duda muy lógica, y la entiendo. Lo que pasa es que algunos virus pueden entrar en casa a través de tu ropa o de visitas. Y si alguna vez tiene que ir a urgencias o a una residencia, el riesgo aumenta. La vacuna le da esa protección extra para los momentos inesperados."

Clave: Primero valida su lógica, luego añade información que no tenía.

Control de peso/sobrepeso

El tutor dice:

"Le doy premios porque le quiero, no puedo dejar de dárselos."

No digas:

"Pues tiene que dejar de dárselos porque le está haciendo daño."

Dí:

"Claro, y eso se nota. El vínculo que tiene con él es precioso. Lo que podemos hacer es buscar premios que no afecten a su peso, o encontrar otras formas de mostrarle cariño que a él también le encanten, como el juego o las caricias. El objetivo es que siga siendo feliz, pero más sano."

Clave: Esta objeción es emocional. Ofrece alternativas, no prohibiciones..

El tutor dice:

"Ya le vacuné el año pasado, ¿para qué otra vez?"

No digas:

"Es que hay que vacunar todos los años."

Dí:

"Tiene razón en que algunas vacunas duran más de un año. Por eso ahora hacemos una evaluación individual: miramos qué vacunas necesita según su estilo de vida y cuándo toca cada una. No es vacunar por vacunar, es vacunar de forma inteligente."

Puesta en práctica express

El tutor dice:

"Mire, es que yo a mi perro le doy de comer lo que como yo. Siempre lo he hecho y está perfectamente."

Activa el micro o por el chat... responde usando el método A-E-R en voz alta

Recuerda: A = Aceptar · E = Explorar · R = Responder

Comunicación preventiva como diferencial



3 momentos clave

Anticiparse al tutor para generar confianza

01

Primera visita

- El momento de oro. El tutor está receptivo y quiere hacer las cosas bien.

02

Cambios vitales

- Esterilización, envejecimiento, cambio de peso. Anticiparse marca la diferencia.

03

Cierre de consulta

- Preguntar siempre: ¿Tiene alguna duda sobre lo que hemos hablado hoy?



Formación patrocinada
por

zoetis



Certificación acreditada por:



Ya me lo esperaba: la frase que genera confianza

Organizado

por:



"Ya me lo esperaba"... ¿Por qué funciona?



El tutor piensa:

"Esta gente sabe lo que hace. Me lo avisaron antes de que pasara."



El tutor siente:

Tranquilidad. Confianza.
Sensación de estar en buenas manos.



El tutor hace:

Vuelve a la clínica. La recomienda. Sigue vuestros consejos, aunque le cuesten dinero.

La comunicación preventiva no es solo buena para el animal.
Es la mejor herramienta de fidelización de la clínica.



Formación patrocinada

por

zoetis



Certificación acreditada por:



5 mensajes clave

- La comunicación es una competencia clínica, no un extra
- Escuchar primero, hablar después
- Hablar en beneficios, no en características
- Las objeciones son oportunidades, no ataques
- La comunicación preventiva fideliza y protege

Resumen

Organizado

por:





Formación patrocinada
por
zoetis



Certificación acreditada por:



VUESTRO RETO PARA ESTA SEMANA

Elegid UNA técnica y probadla en una consulta real

Organizado



zoetis