

IV MANAGEMENT FORUM

FORMARE, MISURARE E GESTIRE LA SQUADRA



RELATORE UNICO:

Alison Lambert

DVM, Grantham UK

**Venerdì
26 Maggio 2017**

**PALACONGRESSI
DI RIMINI
Sala del Ponte**

Sessione Plenaria PROGRAMMA

CHAIRMAN: **Giraldi David**

- 9.45 *Saluto e introduzione ai lavori*
- 10.00 Introduciamo il metodo: formazione, misurazione e gestione. Formare, misurare e gestire: un processo che consente di offrire una grande esperienza del cliente
- 10.20 La formazione della squadra per offrire una grande esperienza telefonica
- 11.00 *Coffee break*
- 11.40 Misurare la performance del team per fornire una grande esperienza telefonica
- 12.20 Lezione Magistrale
- 13.00 *Lunch*

CHAIRMAN: **Viotti Marco**

- 14.20 Formare il team per fornire una grande esperienza di consulenza medica veterinaria
- 15.00 *Coffee break*
- 15.40 Misurare il team per fornire la migliore esperienza di consulenza veterinaria all'interno della struttura
- 16.20 Come gestire e motivare il personale per ottenere i migliori risultati
- 17.00 *Termine dei lavori*

