

ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ «ΔΥΣΚΟΛΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ»

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

- **10:00 -10:15** Προσέλευση
- **10:15 – 11:15** Κατηγορίες κηδεμόνων ζώων. Γενικές τεχνικές επικοινωνίας ανά κατηγορία.
- **11:15 – 12:15** Διαχείριση επικοινωνίας ανά κατηγορία κηδεμόνα με σκοπό την πληρέστερη λήψη ιστορικού, την καλύτερη διάγνωση και εξέλιξη του κλινικού περιστατικού. Δημιουργία σχέσεως εμπιστοσύνης μεταξύ κτηνίατρου και κηδεμόνα ζώου.
- **12:15 – 12:30** Διάλειμμα
- **12:30 – 14:00** Αποτελεσματική διαχείριση παραπόνων και ενστάσεων των κηδεμόνων ζώων με σκοπό την καλύτερη δυνατή συμμόρφωση του κηδεμόνα στις οδηγίες του κτηνίατρου.
Πρακτικές τεχνικές εφαρμογής ανά κατηγορία.