

Sessione 1	Ora	Titolo/argomento	Docenti
	8.45 - 9.00	PATTO D'AULA	Barbara ALESSIO
	9.00 - 9.30	L'eccellenza comunicativa è eccellenza terapeutica	Barbara ALESSIO
	9.30 - 10.00	L'importanza del setting: ciò che serve a comunicare in modo efficace ed efficiente	Barbara ALESSIO/
	10.00 - 11.00	La pragmatica della comunicazione	Barbara ALESSIO
	11.00 -11.30	Coffee break	
	11.30 - 12.30	Tecniche di ascolto attivo e gestione del colloquio: leggere i bisogni del cliente che potrebbero non coincidere con quelli dell'animale	Barbara ALESSIO/Franco FASSOLA
	12.30 - 13.00	Sintonia e persuasione o il cliente non seguirà le prescrizioni: aiutare il proprietario a leggere i bisogni dell'animale	Barbara ALESSIO/Franco FASSOLA
Sessione 2	Ora	Titolo/argomento	Docenti
	14.00 - 15.00	Ostacoli e trabocchetti: come evitare di perdere il cliente	Barbara ALESSIO
	15.00 - 16.00	La comunicazione come "cura": il ruolo delle emozioni	Barbara ALESSIO
	16.00 - 16.30	Coffee break	
	16.30 - 17.30	La gestione dello stress emozionale nella relazione con il cliente	Barbara ALESSIO
	17.30-18.00	Prova di apprendimento	