

**E ora  
dove andiamo?**



**Firenze, 12-14  
Dicembre 2024**



***Prospettive economiche e soluzioni innovative per  
un mondo veterinario in evoluzione***

---

**Servizio di traduzione  
simultanea per partecipanti  
in presenza ed online**



**Organizzato da**



**Con il patrocinio di**



Ordine dei Medici Veterinari  
delle Province di Firenze e Prato

# La Conferenza 2024

Siamo giunti alla 7ma edizione della Conferenza di Firenze che da quest'anno assume il suo nuovo nome di

“Firenze Veterinary Business Conference”

In questi anni siamo partiti dai temi del Practice Management per poi approdare alle dinamiche di team e quindi concentrarsi negli ultime conferenze sul mondo della Comunicazione Clinica.

Sul nostro palco si sono succeduti relatori internazionali provenienti dalla vecchia Europa (Spagna, UK, Belgio, Olanda, Norvegia ed Italia), dagli Stati Uniti, dal Canada e dall'America Latina.

Ognuno di loro ha portato sul palco fiorentino la propria esperienza, ha condiviso i propri studi e ci ha regalato il proprio contributo allo sviluppo di una Medicina Veterinaria moderna ed al passo con i tempi.

Anche quest'anno torniamo per provare a raccontare l'evoluzione della nostra professione, i cambiamenti che abbiamo affrontato, quelli in atto e quelli che si stanno per presentare nel futuro prossimo.

L'arrivo dei grandi gruppi internazionali, il consolidamento di questi, la nuova ondata di strutture indipendenti sono le dinamiche che stanno muovendo il nostro mercato tanto quanto la, ormai cronica, scarsità di personale medico, il crescente ruolo delle nuove figure professionali ed il grande problema dell'aumento dei costi delle prestazioni veterinarie.

Anche quest'anno dunque proponiamo un programma di altissimo livello che svolgeremo ancora una volta nell'incantevole cornice fiorentina e che trasmetteremo ancora una volta anche in diretta streaming online.

I nostri relatori scatteranno una fotografia del mondo professionale veterinario e, come sempre abbiamo cercato di fare in passato, proporranno anche strumenti da mettere in pratica fin dal giorno dopo per lavorare meglio, per essere più preparati e più consci di come e dove sta andando la nostra professione.

Vi aspettiamo dal 12 al 14 Dicembre 2024 a Firenze o online!



# I nostri Relatori



Alison Lambert



Dopo la qualificazione presso l'Università di Liverpool nel 1989, Alison ha lavorato in studio per diversi anni prima di intraprendere una carriera aziendale con Hills Pet Nutrition e MARS, dove ha scoperto la passione per l'esperienza del cliente per cui la sua pluripremiata azienda, Onswitch, è rinomata oggi. Fondata nel 2001, Onswitch promuove pratiche incentrate sul cliente in modo che animali domestici, cavalli e bestiame ricevano la migliore assistenza; fornendo ricerca, marketing, sviluppo professionale continuo e consulenza aziendale con un approccio efficace, innovativo, diretto e orientato al cliente. Alison è pubblicata ampiamente e parla regolarmente ai principali congressi ed eventi veterinari internazionali



Pere Mercader



Pere ha studiato Medicina Veterinaria seguendo le orme del padre, ma si rese subito conto di essere tagliato per la clinica, ma di avere invece una certa dimestichezza con i numeri. Così, per dare più possibilità agli animali domestici, e dopo uno stage estremamente formativo presso una multinazionale della nutrizione animale, ha concentrato il suo interesse sulla gestione di cliniche veterinarie.

Negli anni successivi Pere si dedicò allo studio e all'insegnamento sulla redditività delle cliniche, sui prezzi dei servizi veterinari, sulla produttività dei dipendenti, sulla valutazione economica dei centri veterinari, sugli indicatori chiave di gestione con l'ambizioso obiettivo che i professionisti veterinari ottenessero una maggiore un ritorno economico dignitoso in linea con il proprio impegno. Questo lavoro è culminato nella creazione di VMS, società di analisi dati specializzata nel canale veterinario, alla quale attualmente dedica gran parte del suo tempo.

Recentemente ha fondato con il suo collega e amico Miguel Ángel Díaz ("Pancho") il progetto Veterinary Management Academia (VMA), il cui primo prodotto è un corso online sulla gestione delle cliniche veterinarie.



Paolo Peppucci



Veterinario e fondatore di tre ospedali veterinari in Italia, Paolo ha accumulato una vasta esperienza nella gestione di strutture veterinarie complesse, supervisionando un team di oltre 130 professionisti. Esperto in Practice Management, ha ricoperto il ruolo di relatore in numerosi convegni internazionali. Grazie ad un solido background accademico, arricchito da un Master in Lean Professional e da una certificazione in Management Veterinario presso l'Università Bocconi di Milano si dedica attualmente alla consulenza per aziende del settore veterinario. Le sue competenze gli consentono di offrire supporto strategico alle aziende finalizzato al raggiungimento degli obiettivi di business, con particolare attenzione allo sviluppo di competenze di leadership, gestione del team, comunicazione efficace e ottimizzazione dei processi aziendali

# I nostri Relatori



Ivan Lopez



Iván proviene da una famiglia di medici veterinari, suo padre e suo fratello maggiore condividono la stessa passione. Si è laureato all'Università di Concepción nel 1991, ha lavorato per un paio d'anni in una clinica minore, poi ha scelto di svilupparsi nell'area commerciale e marketing, ricoprendo diversi incarichi in multinazionali del mercato degli animali domestici nel suo paese Natale. Dal 2008 ha è stato direttore esecutivo di Vetcoach, una società di consulenza organizzativa e aziendale, specializzata nel settore veterinario per animali domestici per l'America Latina, dove la sua visione è quella di creare "un nuovo standard per il mondo veterinario". Ivan, ha completato studi in marketing, innovazione, consulenza, coaching, psicologia positiva e competenze socio-emotive. È l'ideatore dell'iniziativa Positively (dal 2011) per migliorare il livello di benessere di studenti e medici di veterinaria. È consulente strategico per aziende in materia di sviluppo organizzativo e innovazione, ARO Coach (analisi dei ruoli organizzativi) e sviluppatore di programmi formativi di alto valore per imprenditori veterinari e i loro team, su gestione, benessere, capacità di comunicazione e leadership positiva. Ivan ha scritto vari articoli di gestione per riviste veterinarie ed è docente internazionale in America e in Europa.

---



**12**  
DIC

# Prima Giornata

## *Workshop*

10.00-11.30 Come calcolare i prezzi  
delle prestazioni mediche

*P. Mercader*



12.30-13.30 Pranzo su prenotazione

14.00-14.15 Introduzione

14.15-15.00 Dove sta andando il  
mercato veterinario in EU?

*A. Lambert*

15.05-15.50 Parametri chiave nel mercato  
spagnolo: perché e come sta  
avvenendo il consolidamento?

*P. Mercader*

15.50-16.10 Presentazione commerciale



16.10-16.30 Coffee Break

16.30-17.15 Lean on me  
La metodologia Lean

*P. Peppucci*

17.20-18.05 Good medicine is good  
business

*A. Lambert*

# Seconda Giornata

*Mattina*

**09.00-09.10** Introduzione alla seconda giornata

**09.15-10.00** Principi base di metodologia Lean per Veterinari I *P. Peppucci*

**10.05-10.50** Principi base di metodologia Lean per Veterinari II *P. Peppucci*

**10.50-11.10** Presentazione commerciale



**11.10-11.30** Coffee Break

**11.30-12.15** Perché gli incentivi economici non funzionano (quasi mai) con i veterinari? *P. Mercader*

**12.20-13.05** I touchpoints del viaggio del cliente *A. Lambert*



**13.05-14.10** Pranzo

**13**  
DIC

## Seconda Giornata

*Pomeriggio*

**14.10-15.05** Come allenare un'intelligenza artificiale a gestire la tua clinica *P. Mercader*

**15.10-15.55** "Che la forza sia con te!!!"  
Tecniche Jedi per creare una cultura *I. Lopez*

**15.55-16.15** Presentazione Commerciale

**16.15-17.00** Come accogliere i tuoi clienti *A. Lambert*



**17.00-17.20** Coffee Break

### **Workshops**

**17.20-19.00** Come motivare un team demotivato *I. Lopez*

**17.20-19.00** Lo strumento dei 5 perchè *P. Peppucci*



**20.30-23.30** *Dinner & Party*

**14**  
DIC

## Terza Giornata

*Mattina*

09.00-09.10 *"Noi eravamo diversi?"*  
Gestire il gap generazionale

*I. Lopez*

09.15-10.00 Da qui ai prossimi 5 anni

*A. Lambert*

10.05-11.40 Team empatico in 2,5  
minuti!!!

*A. Lambert*

10.05-11.40 *"Prenditi una pausa per  
te!"*

*M.Zuber*

10.05-11.40 Costruisci il tuo brand

*S. Lobato*

### **Workshops**



11.40-12.00 **Coffee Break**

12.00-12.10 **Presentazione congressi 2025**

12.10-12.20 **Chiusura Conferenza**



# Come iscriversi

Per iscriversi alla Conferenza è necessario cliccare sul seguente link:

**<https://buy.stripe.com/28odSccNqaET5H26oo>**

NB: Attualmente disponibile la sola iscrizione in presenza

## In presenza

*Solo Conferenza*

1

Euro 240.00

*Accesso alla conferenza in presenza, servizio di traduzione simultanea*

## In presenza

*Conferenza +2 notti hotel*

2

Euro 576.00

*Accesso alla conferenza in presenza, servizio di traduzione simultanea. 2 notti in hotel.*

## In presenza

*Conferenza +3 notti hotel*

3

Euro 744.00

*Accesso alla conferenza in presenza, servizio di traduzione simultanea. 3 notti in hotel.*

## Online

*Conferenza online*

4

Euro 99.00

*Accesso online alla conferenza servizio di traduzione simultanea.*

# Sede della Conferenza



*Come per alcune passate edizioni anche quest'anno la Conferenza si terrà presso il Grand Hotel Baglioni, struttura alberghiera a 4 stelle sita in pieno centro città.  
Per i partecipanti alla conferenza è prevista una scontistica speciale per un soggiorno di 2 o 3 notti a seconda delle esigenze.  
Per ulteriori informazioni o richieste speciali contattare direttamente l'hotel ai seguenti recapiti:*

*tel: 055 23580*

*email: [infodesk@hotelbaglioni.it](mailto:infodesk@hotelbaglioni.it)*

*sito web: <https://www.hotelbaglioni.it>*

# Attività Extra-Congressuali



## Tour guidati

*Il centro storico visto attraverso gli occhi di due storici dell'arte che vi guideranno in un emozionante viaggio nel Rinascimento. I tour sono disponibili in inglese, spagnolo e italiano*

[Prenota](#)

Possibilità di  
prenotare disponibile  
dal 01/07/2024



## Social Dinner

*Mercoledì sera, a conclusione della prima giornata di convegno, si terrà una cena sociale in un tipico ristorante del centro cittadino. Sono disponibili menù standard, vegetariani, vegani e per esigenze dietetiche particolari.*

[Prenota](#)

Possibilità di  
prenotare disponibile  
dal 01/07/2024



## Attività sportive

*Come ogni anno, un coraggioso gruppo di runner si ritroverà di buon mattino per una corsa nel centro storico proprio nel momento in cui la città si sta svegliando...*

[Prenota](#)

FREE



## Party Zone!!!

*Al termine della seconda giornata e grazie ai nostri sponsor sarete ospiti per una cena buffet e susseguente serata danzante!!!  
Necessaria prenotazione per motivi organizzativi entro il 31/10/2024.*

[Prenota](#)

FREE



**Where do  
we go now?**

**Florence, 12-14th  
December 2024**



***Economic perspectives and innovative solutions for  
a veterinary evolving world***



**On site and online  
simultaneous translation  
service included**



**Organizzato da**



**Con il patrocinio di**



Ordine dei Medici Veterinari  
delle Province di Firenze e Prato