



***As 15 Top Dicas  
para o Veterinário  
de Sucesso.***

## **APRESENTAÇÃO:**

Olá!

Meu nome é Marcela Cristina Cusatis e é com muito prazer que eu compartilho com você, as 15 Top dicas que irão transformar você em um Médico Veterinário e empreendedor de sucesso.

Eu escolhi escrever este e-book, para que mais e mais veterinários, tenham acesso á informação relevante e aplicável, com facilidade.

Eu realmente acredito que, nós veterinários, merecemos resultados á altura de nossa profissão, e que temos plena capacidade para alcançar o sucesso como qualquer outro profissional, basta acreditarmos que é possível e correr atrás!

Acredito que podemos transformar a realidade deste mercado tornando-nos personagens principais da nossa história, e não meros coadjuvantes, como vemos por aí!

Sou formada em Medicina Veterinária desde 2001 e sempre sonhei em ser dona de minha própria clínica. Como muitos de vocês sonharam, ou ainda sonham.

A questão é que, quando me formei, assim como muitos de vocês eu tinha uma visão extremamente romântica da profissão...achava que iria salvar vidas, mudar o mundo e que, com a profissão mais linda do mundo, as coisas iriam fluir normalmente. Bastava apenas o trabalho e a paixão, e isso, eu tinha de sobra. Acontece que, quando estudei, não aprendi nada sobre atendimento, gestão financeira, gerenciamento, planejamento, formação de equipes, liderança, etc. Entrei no mercado de trabalho sem saber absolutamente nada sobre ser empresária.

E claro que emprego vai, emprego vem, finalmente tive a chance de realizar este sonho. Abri a minha clínica no lugar onde eu sempre quis, arregacei as mangas e comecei o trabalho!

Os clientes foram aparecendo, o sucesso acontecendo, eu atendia exaustivamente todos os dias, tinha funcionários parceiros, mas que infelizmente me deixavam, assim que tinham uma proposta melhor, vivia cansada e pior de tudo, mal tinha tempo de ver minha família.

A clínica virou o top 1 em minha vida, e, como consequência, me afastei de amigos e mal vi meu filho crescer. Paguei um preço caro demais...para os resultados que eu estava atingindo.

Trabalhava full time, contraía dívidas, tinha uma enorme rotatividade de funcionários, mal pagava as contas e com zero no quesito "qualidade de vida".

Foi aí que decidi virar o jogo e buscar o conhecimento, para me tornar uma pessoa de sucesso.

Através de estudos, leituras, workshops, encontrei o que precisava para ter tudo o que todos almejam,

trabalhar menos e ganhar mais.

Sim, eu sei, somos eternos apaixonados pela nossa profissão, mas acredite, nenhum sucesso profissional compensa o fracasso familiar.

Então, coloquei em prática o que aprendi, cheguei ao sucesso e, a partir disso, tomei uma decisão que mudou a minha vida!

Decidi perseguir um novo sonho, o meu legado: estudar e trazer para os Veterinários conteúdo, cursos, congressos e tudo o que encontrar, para que, de forma fácil e acessível, todos possam tornar-se pessoas, Veterinários e empreendedores de sucesso!

Este e-book é uma das maneiras que eu encontrei para fazer isso.

Desejo do fundo do coração, que você goste do conteúdo, compartilhe com as pessoas, e que este livro ajude você a chegar mais perto dos seus sonhos!  
Boa leitura!!!

## INTRODUÇÃO:

O que é empreender?

Não sei se é seu caso, mas muitas pessoas não sabem o que significa empreender...tampouco qual a diferença entre empreender e ser empresário.

Então, primeiramente, vou esclarecer isto, caso você, seja uma dessas pessoas.

Empreender significa fazer a diferença, liderar, usar o que você tem e transformar em benefício para o todo, resolver problemas, encontrar soluções.

Ser empresário está incluso nisto, é ser responsável e ter noção de todos os conceitos e do caminho para administrar e gerir a empresa, para que ela cresça e dê frutos. (ex: planejamento, fluxo de caixa, marketing, etc).

Por isso, todo empreendedor pode ser empresário, mas não necessariamente um empresário é um empreendedor.



A maior característica do empreendedor se sucesso é o foco em gerar valor. Isto irá determinar o seus resultados.

O empresário que deseja o sucesso, foca em gerar lucro, e acaba patinando, sem sair do lugar, ou atingindo resultados desproporcionais ao seu esforço, pois não entende, que se basear sua conduta em gerar valor, o lucro vem junto, naturalmente.

Você pode empreender no trabalho, em sua família, na sociedade. Empreender é fazer a diferença para um mundo melhor!

Pense nas empresas de sucesso, sabem gerar lucro, não há dúvida mas, principalmente, sabem gerar valor, deixam seu legado e tornam-se inesquecíveis!

Então eu te convido a ser melhor, fazer melhor e ter o melhor que a vida pode oferecer!

Dito isso, ou melhor, escrito isso, vamos dar início às top 15 dicas para o Veterinário de Sucesso!

## **DICA #1:**

### **TRABALHE COM INTEGRIDADE.**

Tenha a INTEGRIDADE como o carro chefe, o maior valor em seu trabalho/co

Pequenas mentiras são um péssimo hábito/vício, e um péssimo exemplo para os funcionários. Esteja sempre atento, para não criar este hábito, e viciar os seus colaboradores.

Diga a verdade para o seu cliente/funcionários/parceiros, por pior que seja.

Isto inspira confiança, e seleciona aqueles que, escolhem estar ao seu lado pois, verdadeiramente, acreditam e confiam em você e em que você acredita.

Este é o primeiro passo para formar uma equipe de Alta Performance e uma

Lembre-se: a mentira tem perna curta, mais cedo ou mais tarde a verdade aparece.



## **DICA #2:**

### **INVISTA EM INOVAÇÃO.**

Não tenha medo de arriscar e inovar, de ser diferente ou fora do padrão.

Coloque metas para, todos os meses mudar algo em sua empresa.

Pode ser uma planta nova, trocar a vitrine, pintar uma parede... não precisa ser nada caro., nem exagerado.

Afinal, a simplicidade é o suprasumo da sofisticação

Com pequenos movimentos em inovação, você chama a atenção de seu cliente, pois ele vê que você está prosperando.

Toda a mudança atrai a atenção e aparenta evolução, abundância, transformação.

Quando o seu cliente e colaborador nota que você está investindo, sentem que você se importa com eles, que você ama estar com eles e isso gera resultados muito maiores! Faça o teste! Pinte uma parede, e prepare-se para os elogios e comentários.

### **DICA #3:**

#### **SEJA O EXEMPLO PARA A SUA EQUIPE E CLIENTES.**

Vejo muitos donos de empresas que delegam as funções, colocando as “bombas” nas mãos de funcionários.

E inúmeras situações onde o dono só quer mandar, enquanto os funcionários, levam a empresa “nas costas”.

Pareço injusta, não é?

Sim , afinal, nós sabemos que, quando a empresa fecha, é o dono, que leva os problemas para casa.

Sinto muito dizer isto, mas é assim mesmo! Este é o preço que pagamos...e é por isso que precisamos nos aprimorar para que isto mude!

Se você não estiver junto, ao lado de sua equipe, se só quiser delegar, sem ajudar, instruir, mostrar que faz parte de tudo também, seus funcionários só irão executar as tarefas porque você mandou, e

não por respeitá-lo.

Estando junto, você demonstra, que está tão comprometido quanto eles, e que eles são tão importantes quanto você!

Isto fará com que eles realizem as tarefas POR VOCÊ, e não PARA VOCÊ! Isto irá multiplicar a produtividade de sua equipe de forma incrível, você verá!!!

**DICA 1:** Faça cursos de aprimoramento para aprender a delegar, e, saiba que só depois que conquistar a confiança de seu funcionário, poderá virar as costas com a tranquilidade de que o que você delegou está sendo feito.

**DICA 2:** Dê, por escrito, o que você quer que seu funcionário faça...dê uma lista de tarefas que competem a ele, assim que contratá-lo, e peça para ele assinar....isso demonstra que ele está comprometido a executar as funções e consciente também!

## **DICA #4:**

### **AJA!!!**

Tire as suas metas do papel!!!

Eu sei que é muito difícil ser empresário e Veterinário ao mesmo tempo...mas só depois de organizar a minha empresa e determinar metas, em tempo hábil, consegui colher os resultados que eu queria.

Conheço Veterinários que não têm nem livro caixa. Não registram os funcionários, não têm o menor controle sobre nada.

Estas ações são um caminho sem volta para colher problemas no futuro e muuuuita dor de cabeça! Então, organize sua empresa, faça cursos de aprimoramento, dê uma promoção para aquele(a) funcionário(a), que demonstra mais carinho e atitude, para que ele possa ajudá-lo. Coloque a preguiça e a insegurança de lado e tenha

coragem de investir em você, em sua equipe e em sua empresa, eu posso garantir que, se fizer tudo com INTEGRIDADE, obterá ótimos frutos!!!

### **DICA #5:**

#### **LÓCUS INTERNO.**

Grandes líderes, em grandes empresas do mundo, atuam em lócus interno, quer dizer, ao invés de buscar culpados, procuram, em si, suas falhas como líderes!

Trabalhei em uma clínica onde, os problemas administrativos, financeiros, etc, eram todos passados para serem resolvidos por funcionários, sem estes estarem devidamente preparados e instruídos para isso.

Quando algo dava errado, aquele que estava envolvido na situação era exposto e criticado em frente aos colegas.

O resultado?

Improdutividade, raiva, frustração...as pessoas só faziam o que a empresa pedia, não havia amor, parceira, nem resultado...

O que este líder não entendia, era que, a responsabilidade pela equipe que o cercava era dele, e que cabia a ele, avaliar sua postura como líder e resolver as situações junto com seu funcionário, só assim ele iria aprender como fazer...só assim o líder daria exemplo!!!

Cada líder tem a equipe que merece, sua equipe é reflexo de sua liderança!

Antes de criticar e acusar (aliás, por mim você pode eliminar estas duas palavras de sua boca e de sua vida), avalie sua postura como líder, tenho certeza de que chegará á conclusão de que pode melhorar.

**DICA #6:**

**DESAFIE-SE SEMPRE.**



Saia da “zona de conforto” e, com criatividade, faça coisas novas! Tanto na vida profissional quanto na vida pessoal!

Você ficará impressionado com a sua capacidade!!!

Desafie-se em cursos, aprenda coisas novas todos os dias, pesquise, LEIA, abrace, elogie, pinte as paredes, invista em um produto novo.

Você irá se surpreender com os resultados e nunca mais cairá na rotina da clínica...quando estiver no marasmo, aproveite a oportunidade, invente algo, use a criatividade para te dar energia e:  
DESAFIE-SE!

### **DICA #7:**

### **CONHEÇA OS SEUS FUNCIONÁRIOS.**

Uma coisa que foi fundamental em minha vida, para ter funcionários fiéis, foi conhecer a fundo suas histórias.

Nas entrevistas pergunto, desde o porque estão querendo o emprego, até relatos sobre as histórias deles com a família, na vida, seus sonhos, etc.

Cada um é diferente do outro, e, a forma de liderar é diferente também! Se voce todos igual, terá diferentes interpretações, diferentes resultados, dará margem para fofoca, enfim....

Cada um interpreta as coisas de acordo com a sua realidade, então, por exemplo, você pode falar X para o Antônio e ele entender X, mas pode falar X para a Júlia e ela entender Y.

Conheça a história de cada um, e faça parte dela, só assim você poderá aprender a lidar com eles e ter o seu melhor!

**DICA:** Ao contratar, deixe claro as metas, objetivos, visão e valores da empresa. Se você ainda não definiu isto por escrito, este é o momento, e é a primeira tarefa que eu deixo para você.

Você não pode ter resultado, se não sabe para onde está indo!!!

## **DICA #8:**

### **CRÍTICAS X SUGESTÕES.**

Já falei um pouco sobre isto anteriormente, mas é algo tão importante, que quero falar de novo!

Eu quero sugerir a você, para focar em criar sugestões ao invés de críticas...isto mesmo...eu já vivi muitos episódios em minha empresa onde precisei "apagar o fogo" de ações de meus funcionários, mas eu aprendi que, ao criticar, gerava clima, mal estar e terminava resolvendo tudo sozinha (e ainda virava a megera).

O mundo está cheio de críticas...os pais criticam, os cônjuges criticam, os filhos criticam...

Que tal pouparmos nossos funcionários, avaliar a

liderança e, juntos, criarem uma solução?

## **DICA #9:**

### **VALORIZE SEUS CLIENTES INTERNOS.**

Não adianta você ter a clínica mais linda do mundo, ter pós graduação nos EUA, ser a pessoa mais educada que pode ser, se sua equipe não estiver no mesmo padrão que você.

Isto só irá acontecer se eles se sentirem valorizados! Pesquisas mostram que, funcionário feliz produz mais e, não necessariamente, o dinheiro é o mais importante para ele.

Todos os seres humanos, sem exceção, desejam ser valorizados e admirados, inclusive VOCÊ!  
Então, demonstre gratidão, admiração e fale para a sua equipe o quanto são importantes para você!

Não centralize as decisões e ações só em você, dê a eles autonomia para resolver coisas, assim, irá demonstrar que confia neles e acredita em sua capacidade!

Grandes empresas como Google, Apple, Microsoft, colocam os funcionários em primeiro lugar, tratam como família e colhem os resultados!!!

Aja com empatia, seja amigo de seu funcionário, apoie e mostre que estão juntos... apoie e diga sempre que eles podem contar com você!  
Este é o segundo grande passo para formar uma equipe de Alta Performance! E, lembre-se de pagar mais que o justo!

Assim eles se sentirão valorizados, irão escolher trabalhar com você e você demonstra sua gratidão de forma palpável!

Desafiador né? Mas, acredite, dá certo!!!  
O próspero compartilha!

## **DICA #10:**

### **ELOGIE SEMPRE!**

Quem não gosta de elogios né?

Eu te pergunto, você tem elogiado sua tosadora e o lindo penteado que ela fez no seu paciente?

Por ela ter dado conta daquele cachorro ou gato bravo que ninguém consegue fazer?

(mesmo que não seja a primeira vez), a moça da limpeza que limpou as persianas? o rapaz da

transportadora que colocou a mercadoria que você pediu, no lugar e com cuidado? Seu fornecedor? seu

Veterinário que conseguiu resolver aquele problema enquanto você viajava?

Ou, que tal, simplesmente elogiar o fato de estas pessoas estarem ao seu lado?

Pois é...o ser humano é assim, adora receber elogios, mas na hora de elogiar, deixa passar...



Lembramos de elogiar somente feitos que nos chamam atenção, mas é no dia a dia, nas pequenas coisas, que as pessoas demonstram merecer elogios, só pelo fato de estarem conosco! Então vamos exercitar o elogio?

DESAFIO: Elogie um de seus funcionários, ou alguém de sua família diariamente.

Depois você me conta a transformação que esta pessoa sofreu e o quanto a relação de vocês melhorou! Esta pessoa será seu fiel escudeiro e você, com certeza, terá com quem contar!!!

Mas lembre-se, se der certo (e eu tenho certeza de que irá dar) você fará do elogio um hábito!

Ah, lembre-se de ser sincero, ninguém gosta de puxa-sacos!

**DICA #11:**

**DEMONSTRE SUA GRATIDÃO.**

Eu nunca me canso de agradecer!!!

Agradeço á minha equipe (acima de tudo, sem eles não chegaria a lugar nenhum), aos fornecedores, á equipe da fiscalização, aos feedbacks de clientes (sejam eles positivos ou negativos), enfim... gratidão é a maior manifestação do amor e da amizade!

Agradeça TODOS OS DIAS aos seus funcionários!

**DICA:** Quando eles se despedirem, (e faça questão de se despedir deles todos o demonstra

carinho e parceria), agradeça!

Diga “tchau, até amanhã e obrigada!!!”

Você fará a diferença, todos os dias, nas vidas deles e terá parceiros por toda a

**DICA #12:**

**VALORIZE SEUS CLIENTES.**

Quem é que gosta daquele chato que pergunta tudo?  
E daquele que cita o google? E daquele que fala  
pelos cotovelos e não te deixa trabalhar?

**EU!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!**

Eu amo os meus clientes!!! E, procuro lidar com cadaum individualmente! É a  
deve ser, pois a  
Maria e o Bob, são diferentes do João e do Thor, não  
é mesmo?

Você precisa estar disponível para o seu cliente! Só assim poderá cobrar um  
selecionar  
aqueles que confiam e precisam de você!

Seu cliente é aquele que coloca comida na mesa de sua família, paga as suas  
a escola de  
seu filho, paga a sua pós graduação, etc...  
Não é você!

Então, antes de reclamar, agradeça!

Tenha certeza de que estes clientes "chatos" estão com você por opção, e não falta dela...são extremamente seletivos! Então trate-os com carinho e seja parceiros deles!

**LEMBRE-SE:**

**O ATENDIMENTO BEM FEITO NÃO É CHAMADO ATENDIMENTO, E SIM, EXPERIÊNCIA!**

**CRIE UMA EXPERIÊNCIA PARA O SEU CLIENTE!**

Faça a diferença no dia de seu cliente, e, com ele, muitos virão!!!

**DICA:** ao invés de postar somente fotos com os cães/gatos em redes sociais, e postar fotos

com os proprietários junto com você e os pacientes.

(depois você me conta! ;).

**DICA #13:**

**FORME PARCERIAS!**

Complete a frase: CONCORRENTE BOM É  
CONCORRENTE...

Tenho visto Veterinários que compactuam com os clientes que falam mal do colega, queimam o filme do colega para os funcionários e amigos, boicotam o colega reduzindo os preços, enfim...têm atitudes completamente desonestas e antiéticas.  
Que vergonha né?

Nossa classe está vivendo um momento onde, sozinho não vale a pena, a união faz a força!  
Então, terceirize aquilo que você não sabe, ao invés de ficar "chutando" para tentar diagnosticar a cardiopatia do paciente e chamar o cardiologista quando o animal está quase morrendo. Este é só um exemplo, e você pode não fazer isso, mas muitos fazem!

Depois que eu comecei a formar parcerias com especialistas, meus pacientes ficaram bem, fiz muitos amigos, aumentei a confiança de meu cliente,

conheci novas pessoas e gerei muito mais resultados!

Se sua clínica está indo mal, e a do vizinho também, porque não unirem as forças?  
Comece a formar parceiras pois, sozinho você vai rápido, mas juntos, vocês vão longe!!!

Então, completando a frase, concorrente bom é concorrente PARCEIRO!!!

### **DICA #14:**

### **SEJA BENEVOLENTE COM VOCÊ MESMO.**

Eu sei que você quer ser o melhor!

Ser empreendedor é querer vencer e eu sei disso muito bem!

Mas, há momentos em que o corpo pede sono, pede calma, pede um tempo...você não pode, nem deve, resolver os problemas de todas as pessoas, estão poupe-se!



Aprenda a dizer não, faça o seu horário, PRIORIZE SUA FAMÍLIA (o tempo não

Pratique esportes, caminhe na praia, vá ao cinema, namore, aceite pessoas que acrescentem coisas boas e, principalmente, não leve as coisas para o lado pessoal.

Separe um tempo para realizar os seus sonhos!!!

Você está Veterinário, você não é Veterinário. É um ser humano que tem outras necessidades, então, faça o seu melhor enquanto atende e, ao chegar em casa, chegue inteiro, aproveite a sua vida e permita-se ser um SER HUMANO!

Você e sua família merecem isso, se você não estiver bem, não pode fazer o bem.

**DICA #15:**

**SEJA FELIZ!!!!!!!!!!**

Ser feliz e amar o que faz é o primeiro fator indispensável para o sucesso!

Para que fazer o que você odeia? Pelo dinheiro?

Sabemos que ninguém fica rico fazendo o que odeia...pelo costume?

Eu tenho certeza de que você tem inúmeros talentos que fazem brilhar os seus olhos e que, com certeza, te ajudará a ser mais feliz e construir um mundo melhor!

Se você já vive a sua paixão em seu trabalho,  
PARABÉNS!

Mas, se não é o seu caso, vou fazer uma sugestão...

leia sobre missão de vida, sobre propósito, e encontre o seu.

Agora se você já tem uma paixão, e está na gaveta, mexa-se!!!

Não é justo com você viver o "dia da marmota"  
todos os dias, e ficar esperando a sexta-feira chegar

Eu sei, eu já vivi isto, e quase entrei em depressão...

Então, seja feliz em tudo o que você faz e, lembre-se, é nas pequenas coisas que encontramos a verdadeira felicidade, aproveite o seu dia!

## CONCLUSÃO:

Estas foram as 15 dicas Top para o Médico Veterinário que não só quer salvar vidas, como deseja fazer a diferença, em mundo repleto de crise e pessimismo.

Sucesso, não se trata de gerar lucro, o verdadeiro resultado acontece, quando você determina gerar valor através de seu trabalho, de sua existência. Quando você se compromete a ser o seu melhor, podendo assim fazer o seu melhor, e ter as recompensas. Isso é o sucesso!

Parabéns por ter chegado até aqui.

Espero que estas dicas te ajudem a ter mais resultados e ser mais feliz!

Agradeço pela Oportunidade!

Um grande abraço!

Conte sempre comigo!

Sucesso Sempre!!!;)