

(Une formation VET-Team Learning organisée en partenariat avec CADRES EN MISSION)

VET-TEAM LEARNING : Le parcours de formation destiné aux ASV et vétérinaires praticiens

MIEUX GÉRER SON CLIENT EN CLINIQUE VÉTÉRINAIRE

Optimiser le contact avec son client pour le fidéliser, et réagir face aux clients difficiles

Format : (Intra ou Inter, en groupe sur site, ...)	Inter-entreprise ou Intra-clinique
Modalités : (à distance, AFEST, APP,...)	Présentiel augmenté



MODALITES ET DELAI D'ACCES

- **Durée, Dates et horaires de la formation - Lieu de la formation et accès / Conditions d'accueil :**
 - Durée : 1 journée (7 heures)
 - Lieux et dates de la formation : Voir "notre Actualité" sur le site web <https://vet-team-learning.com/>

- **Délais d'inscription :** Clôture des inscriptions 3 semaines calendaires avant la date de la formation
- **Effectif** (minimum et maximum) : 4 à 15 participants

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : (*mise en place de compensation...*)

Contact : Référent handicap Cadres en Mission 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- **Public :** toute personne travaillant ou souhaitant travailler dans le secteur d'activité vétérinaire
- **Pré-requis** (*obligatoire*) : être vétérinaire ou Auxiliaire Spécialisé(e) Vétérinaire (ASV)

OBJECTIFS

Cette formation a pour objectifs d'améliorer les compétences professionnelles des ASV et vétérinaires praticiens qui sont en contact direct avec la clientèle, afin d'optimiser le contact avec les clients, et apaiser les échanges en cas de situation difficile et/ou conflictuelle.

Le point fort : l'adaptation aux besoins des cliniques vétérinaires

Cette formation a été spécialement conçue pour former des ASV ou des praticiens vétérinaires. Laissant une large part à l'interactivité et aux jeux de rôle destinés à la mise en pratique des acquis, elle se caractérise par une approche adaptée aux situations les plus fréquemment rencontrées dans un contexte vétérinaire.

Les compétences professionnelles visées à l'issue de cette formation sont :

- de communiquer de façon constructive avec son client (en particulier : identifier correctement les attentes de son client et répondre à chacun de façon adaptée)
- de pouvoir composer avec les clients difficiles (en colère...)
- de réagir de façon adaptée dans les situations délicates les plus fréquemment rencontrées.

CONTENU

- Comprendre les attentes de son client - Communiquer de façon constructive
 - La communication entre individus est un art complexe
 - Malentendus et incompréhensions sont à la base d'une relation ratée
 - Comment s'assurer que le message a été correctement compris ?
- Le contact humain : un pilier majeur de l' "expérience client"
 - L'image que le client aura de la clinique dépend de l'accueil qui lui est réservé
 - Comment répondre de façon adaptée à chaque client ?
 - Gérer l'attente
- Savoir composer avec les clients pas faciles (clients bavards – clients en colère)
- Focus sur les situations délicates fréquemment rencontrées
 - La problématique du prix
 - Les clients qui arrivent en panique
 - Le décès de l'animal...

METHODES ET MATERIEL PEDAGOGIQUES

- **Méthodes pédagogiques :**
 - Données théoriques : présentation par vidéo-projection
 - Utilisation d'outils digitaux pour l'animation et l'auto-évaluation(*)
 - Jeux de rôles et cas pratiques avec mise en situation
- **Support de cours :** à télécharger

(*) Pendant ce module de formation, les smartphones personnels des participants seront utilisés pour l'animation.

MODALITES D'ÉVALUATION

- **Test de positionnement en amont :** Questionnaire Quiz
- **Evaluation des acquis /compétences liées aux objectifs opérationnels définis :**

Connaissances ou compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
Comprendre les attentes de son client	Quiz	% de réussite
Savoir composer avec les clients pas faciles	Exercices de mise en situation	Pertinence vis-à-vis de la demande initiale et de l'environnement vétérinaire
Réagir de façon adaptée dans les situations délicates les plus fréquemment rencontrées		

- **Fiche d'évaluation qualitative de la formation** (à chaud)
- **Evaluation à froid après formation** (3 mois plus tard)
 - Evaluation par la hiérarchie à partir de l'évolution du CA d'un produit présélectionné, ou d'un groupe de produits (mois en cours vs mois ayant précédé la formation, ou vs même mois de l'année N-1)

MODALITES DE VALIDATION

- Attestation de fin de formation

TARIF ET CONDITIONS TARIFAIRES

- ✓ **Format "Intra-clinique"** : sur devis
(Prix global pour la journée de formation à la clinique, quel que soit le nombre de participants)
- ✓ **Sessions organisées en France** : Voir "notre Actualité" sur le site web <https://vet-team-learning.com/>
Prix donné à titre indicatif : **450 € HT** par participant (Tarif au 1er octobre 2021)

Conditions tarifaires :

- Toute inscription nécessitera la signature préalable d'une convention de formation, y compris si elle bénéficie d'un financement OPCO
- La facturation sera effectuée suite à la prestation ; elle est payable au comptant à réception de facture
- En cas de renoncement par le client dans un délai inférieur ou égal à 21 jours avant la date de la formation, le montant restant dû est égal à 25% du montant total de la formation
- Pour chacune des sessions de formation : si le nombre minimum de participants n'est pas atteint à la date de clôture des inscriptions, la prestation sera annulée par l'organisateur et ne donnera lieu à aucune facturation

INTERVENANT

Parcours et compétences de votre Consultante formatrice : Anne RENAULT, Docteur Vétérinaire

- MBA-Master Management et Administration des Entreprises (IAE Paris-Sorbonne)
- Communication digitale /Social Media Marketing et Trafic Management (Certificats de Compétences Professionnelles)
- Expérience professionnelle :
 - 10 ans d'exercice libéral (pratique vétérinaire)
 - plus de 20 ans en laboratoire pharmaceutique vétérinaire (Commercial /Marketing et Support scientifique)

CONTACT

Votre Consultante Formatrice : Dr Anne RENAULT

Contact :

- e-mail : vet-teamlearning@orange.fr
- téléphone : 06.17.68.79.62