

(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

OPTIMISER L'APPROCHE CLIENT EN CLINIQUE VETO

(Accueil et Vente pour fidéliser sa clientèle)

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



MODALITES ET DELAI D'ACCES

- **Durée, Dates et horaires de la formation :**
 - Durée : 1 journée (7 heures)
 - Dates et horaires : voir devis ou convention de formation
- **Effectif** (minimum et maximum - Formation inter-clinique) : 3 à 12 participant(s)
- **Lieu de la formation et accès / Conditions d'accueil :**
 - voir devis ou convention de formation
- **Délais d'inscription :** voir devis ou convention de formation

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 Auxiliaire Spécialisé(e) Vétérinaire (ASV) ou en suivre la formation

OBJECTIFS

L'approche client invite les équipes des cliniques vétérinaires à concentrer toutes les énergies sur l'expérience vécue par le client.

Cette action de formation a pour objectif d'aider les ASV à développer une relation de qualité avec les clients de la clinique vétérinaire, en personnalisant l'accueil des propriétaires d'animaux et en proposant une réponse adaptée aux besoins de chacun (exprimés ou non).

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

- d'adopter les bons comportements pour aboutir à un accueil réussi, aussi bien en face-à-face que par téléphone
- d'identifier les attentes et les besoins réels de son client
- de répondre à ces attentes de manière efficace et personnalisée, en leur proposant le produit ou le service approprié grâce l'utilisation des techniques de vente appropriées aux spécificités de l'environnement vétérinaire

CONTENU

- Adopter une attitude orientée vers le client
 - Tenir compte de la relation animal-proprétaire : identifier les 5 typologies de clients
 - Développer sa connaissance des produits et services proposés à la clinique
 - Répondre aux attentes spécifiques de chaque client
- Optimiser l'accueil du client
 - Accueillir son client à la clinique
 - Gérer l'accueil téléphonique / La complexité de l'échange téléphonique
- Apprendre à identifier les vrais besoins de son client et ses moteurs de décision
 - Développer l'écoute active
 - Déterminer les moteurs de décision de son client (la méthode SONCAS /SONCASE)
 - Les techniques de questionnement
- Savoir présenter une proposition adaptée aux besoins de l'animal et de son propriétaire
 - Structurer et adapter son argumentation - Les méthodes CAB et BAC
 - Reformuler pour éviter les malentendus
 - Accepter les objections et y répondre
 - Conclure au moment opportun et mettre fin à l'échange

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. Cette utilisation ne nécessitera pas l'installation d'applications.

MODALITES D'EVALUATION

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

Connaissances ou compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
Adopter une attitude servicielle et optimiser l'accueil du client	Quiz	% de réussite
Identifier les vrais besoins de son client et ses motivations d'achat	Quiz	% de réussite
Présenter une proposition adaptée aux besoins de l'animal et de son propriétaire - Savoir vendre	Exercice de mise en situation	Pertinence vis-à-vis de la demande initiale et de l'environnement vétérinaire

- **Fiche d'évaluation qualitative de la formation** (à chaud)
- **Evaluation à froid après formation** (2 mois plus tard)
 - Questionnaire portant sur la mise en pratique des acquis de la formation, envoyé à chaque participant

MODALITES DE VALIDATION

- Attestation de fin de formation

TARIF ET CONDITIONS TARIFAIRES

Tarif HT : voir devis ou convention de formation

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 15 jours ouvrés avant la date de la formation, le montant restant dû est égal à 25% du montant total de la formation.

INTERVENANTE

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)
- Formation à la formation professionnelle pour adultes
- Expérience professionnelle :
 - plus de 10 ans de pratique vétérinaire en clientèle
 - plus de 20 ans en laboratoire pharmaceutique vétérinaire (Commercial /Marketing et Support scientifique)
 - Exerce actuellement comme vétérinaire praticienne à temps partiel

CONTACT

Votre Consultante Formatrice : Dr Anne RENAULT, Vétérinaire

Contact :

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