

(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

L'APPROCHE CLIENT EN CLINIQUE VETO

Optimiser l'accueil et savoir répondre aux besoins de vos clients pour mieux les fidéliser

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



PROFIL DES PARTICIPANTS

Public concerné :

- Personne travaillant ou souhaitant travailler dans le secteur d'activité vétérinaire, respectant les pré-requis
- Membre d'une équipe vétérinaire en contact direct avec la clientèle

PRE-REQUIS (OBLIGATOIRE)

- Etre vétérinaire praticien ou Auxiliaire Spécialisé(e) Vétérinaire (ASV), éventuellement en cours de formation

OBJECTIFS

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

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 :

- d'adopter les bons comportements pour aboutir à un accueil réussi, aussi bien en face-à-face que par téléphone
- d'identifier le besoin réel de son client (produit ou service)
- d'acquérir les techniques de vente appropriées aux spécificités de l'environnement vétérinaire.

CONTENU

- Adopter une attitude servicielle
 - 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 motivations d'achat
 - Développer l'écoute active
 - Déterminer les motivations d'achat 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

MÉTHODES ET MATÉRIEL PÉDAGOGIQUES

- **Méthodes pédagogiques (en présentiel) :**
 - 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
- **Matériel pédagogique :**
 - 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
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	Exercices de mise en situation	Pertinence vs la demande initiale et l'environnement vétérinaire

- **Fiche d'évaluation qualitative de la formation (à chaud)**
- **Evaluation à froid après formation (2 à 3 mois plus tard - Objectifs de l'évaluation à froid : Observer la présence des résultats attendus et mettre en place une autre action complémentaire)**
 - Questionnaire portant sur la mise en pratique des acquis de la formation, envoyé à chaque participant

MODALITES DE VALIDATION

- Attestation de fin de formation

MODALITES ET DELAI D'ACCES

- **Durée, Dates et horaires de la formation :**
 - Durée : 1 journée (7 heures)
 - Dates de la formation : voir convention ou devis correspondant
- **Effectif** (minimum et maximum - Formation inter-clinique) : 3 à 12 participants
- **Lieu de la formation et accès** : voir convention ou devis correspondant
- **Conditions d'accueil** : La formation est ouverte au public en situation de handicap. En cas de besoin spécifique, il est indispensable de contacter le référent handicap de Cadres en Mission (voir ci-dessous) avant le démarrage de la formation.
- **Modalités d'inscription et délais d'accès** : voir annexe, convention ou devis correspondant à la session concernée

REFERENT HANDICAP

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

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

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)
- Formation à la formation professionnelle pour adultes
- Expérience mixte de l'exercice vétérinaire et de l'industrie pharmaceutique vétérinaire
- Exerce actuellement comme vétérinaire praticienne à temps partiel

CONTACT

Votre Consultante Formatrice : Dr Anne RENAULT, Vétérinaire

Contact :

- e-mail : formation@vet-team-learning.com
- téléphone : 06.17.68.79.62

01/2025