

# SUIVI DE LA RELATION CLIENT - BLOC 2

## CQP « CONSEILLER EN CLIENTÈLE VÉTÉRINAIRE »

Ce parcours de formation prépare les auxiliaires à la validation du bloc de compétences « Suivi de la relation client » issue du CQP « Conseiller en clientèle vétérinaire » (CCV). Son objectif est de permettre aux ASV de développer leurs compétences en suivi de la relation client, améliorant ainsi l'adhésion du propriétaire au suivi thérapeutique de son animal malade et donc l'observance des traitements sur le long terme.

### Maîtriser les méthodes et les argumentaires pour une prise en charge des affections chroniques efficace !

🕒 59,5 heures | 🦿 Contacter votre référent : [handicap@apform.fr](mailto:handicap@apform.fr) | 💰 Tarifs et modalités de prise en charge, nous consulter | 📄 CCVB2

#### Objectifs pédagogiques

- Distinguer les bonnes et mauvaises pratiques en suivi de la relation client
- Justifier les enjeux, les moyens et les conditions de réussite d'une amélioration de pratique en suivi de la relation client dans un ESV
- Analyser les difficultés et les effets d'une amélioration de pratiques en suivi de la relation client dans un ESV

#### Pour qui ?

Auxiliaire Spécialisé Vétérinaire  
Auxiliaires vétérinaires ou équivalent

#### Pré-requis

Être en poste en structure vétérinaire

#### Méthodes mobilisées

Un formateur référent suit le parcours et accompagne la préparation de l'épreuve certificative.

Travaux de groupe, mises en situations réelles, jeux de rôle, échanges de bonnes pratiques, présentation visuelle interactive, quiz formatifs.

Supports écrits remis aux participants pour chaque séquence de formation et pour la préparation de l'épreuve certificative.

#### Formateur

Selon le domaine concerné : formateur spécialisé en relation clients dans le secteur vétérinaire, formateur vétérinaire membre de l'AFVAC : Groupe d'étude en nutrition, alimentation et diététique (GENAD), Groupe d'étude en dermatologie des animaux de compagnie (GEDAC), Groupe d'Etudes en Cardiologie-Pneumologie – (GECA)

#### Modalités d'évaluation

Orale en visioconférence, avec un support écrit à fournir par le candidat.

## CONTENU DU PARCOURS

- | Le projet CQP CCV (si non suivi précédemment)
- | Construire le suivi personnalisé des maladies chroniques
- | Accompagner le client dans la prise en charge des maladies du surpoids
- | Accompagner le client dans la prise en charge des maladies rénales et urinaires
- | Accompagner le client dans la prise en charge des maladies cardio-respiratoires
- | Accompagner le client dans la prise en charge des maladies des troubles digestifs
- | Accompagner le client dans la prise en charge des affections de la peau
- | Retour d'expérience
- | Epreuve certificative et suivi de sa préparation

À l'issue de chaque formation, une attestation de formation et un certificat de réalisation seront délivrés par APFORM

#### Compétence visée :

Contribuer à la qualité de la détection et du suivi des affections chroniques

Pour vous inscrire : [www.apform.fr](http://www.apform.fr)

✉ [fpc@apform.fr](mailto:fpc@apform.fr)

☎ 0 805 390 022