

# VENTE ET SERVICES - BLOC 3

## CQP « CONSEILLER EN CLIENTÈLE VÉTÉRINAIRE »

Ce parcours de formation prépare les auxiliaires à la validation du bloc de compétences « Vente et services » issue du CQP « Conseiller en clientèle vétérinaire » (CCV). Son objectif est de permettre aux ASV de contribuer à une démarche de médecine préventive chez l'animal en bonne santé tout en développant les ventes et les services dans la structure vétérinaire.

### Développez la satisfaction de vos clients grâce aux conseils et suivi autour de la médecine préventive !

🕒 (80,5 heures) 7 heures d'e-learning pour les non ASV

♿ Contacter votre référent : [handicap@apform.fr](mailto:handicap@apform.fr)

💰 Tarifs et modalités de prise en charge, nous consulter

■ CCVB3

### Objectifs pédagogiques

- Distinguer les bonnes et mauvaises pratiques de vente des produits et services
- Justifier les enjeux, les moyens et les conditions de réussite d'une amélioration de pratique en vente des produits et services dans un ESV
- Analyser les difficultés et les effets d'une amélioration de pratiques en vente des produits et services dans un ESV

### Pour qui ?

Auxiliaires vétérinaires ou équivalent

### Pré-requis

Être en poste en structure vétérinaire. Pour les auxiliaires non diplômés du titre d'Auxiliaire Spécialisé Vétérinaire (usuellement appelé «ASV GIPSA»), un parcours individualisé complémentaire est prescrit en e-learning (+ 12 heures).

### 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

Formateur spécialisé en relation clients dans le secteur vétérinaire ou vétérinaire spécialisé en relation client. 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). Coordinateur pédagogique APFORM

### 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)
- | Tout savoir sur : La vente des produits vétérinaires (Non ASV)
- | Personnaliser le conseil en nutrition
- | Personnaliser le conseil en soins d'hygiène
- | Tout savoir sur les besoins du junior (chiot-chaton)
- | Tout savoir sur les besoins du senior (chien-chat)
- | Personnaliser le conseil antiparasitaire externe
- | Développer le conseil et la vente des services et produits vétérinaires
- | Construire le programme de prévention de l'animal en bonne santé
- | 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 au développement de la médecine préventive

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

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

☎ 0 805 390 022

Mise à jour : 07/06/2024