

Ce parcours de formation prépare les auxiliaires à la validation du bloc de compétences « Image professionnelle » issue du CQP « Conseiller en clientèle vétérinaire » (CCV). Son objectif est de permettre aux ASV de s'approprier les nouveaux axes de communication des structures vétérinaires vers leurs clients, d'évaluer les éventuels écarts dans leur environnement de travail et de proposer des améliorations pour optimiser l'image professionnelle de leur structure.

### Améliorer l'image professionnelle de votre entreprise vétérinaire

🕒 80,5 heures

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

💶 Tarifs et modalités de prise en charge, nous consulter

#### Objectifs pédagogiques

- Distinguer les bonnes et mauvaises pratiques en communication clientèle
- Justifier les enjeux, les moyens et les conditions de réussite d'une amélioration de pratique en communication clientèle dans un ESV
- Analyser les difficultés et les effets d'une amélioration de pratiques en communication clientèle dans un ESV.

#### Pour qui ?

Auxiliaires vétérinaires.

#### Prérequis

Être en poste en structure vétérinaire depuis 1 an.

#### Modalités d'évaluation

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

#### Méthodes mobilisées

Un coordinateur pédagogique 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 profil : Qualifié en communication/relation client selon le domaine concerné. Vétérinaire expérimenté dans les urgences ou ASV / TSA expérimenté dans les urgences, exerçant dans un centre de référés en canine ou un CHV ou une ESV. Formateur vétérinaire consultant sur l'accompagnement de fin de vie, ou impliqué dans une activité en lien avec l'incinération animale. Formateur en communication numérique spécialisé dans le secteur vétérinaire ou vétérinaire spécialisé en communication numérique.

#### Compétence visée :

Contribuer à faire évoluer l'image professionnelle de la structure, en suivant l'évolution du métier et en s'appuyant sur les nouveaux vecteurs de communication.

#### Contenu de la formation :

- | Le projet CQP CCV
- | Adapter votre relation client en face à face
- | Adapter votre relation client au téléphone
- | Gagner en efficacité face aux exigences de vos clients
- | Les clés pour désamorcer les conflits clients
- | Gérer l'accueil des urgences cliniques
- | Le protocole vétérinaire de fin de vie, un service essentiel
- | Gérer les émotions dans la fin de vie de l'animal
- | Piloter la e-reputation et la visibilité web de la structure vétérinaire
- | Maîtriser les réseaux sociaux et la communication web de la structure vétérinaire
- | 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.