

**Certificat de Qualification
Professionnelle (CQP)**

Conseiller en Clientèle Vétérinaire

**APFORM, L'EXPERT DE LA FORMATION
DES ÉQUIPES VÉTÉRINAIRES**

www.apform.fr



CONSEILLER EN CLIENTÈLE VÉTÉRINAIRE (CCV GIPSA)

Le CQP Conseiller en clientèle vétérinaire permet d'accompagner le développement des compétences opérationnelles des ASV en matière de gestion de la relation client, grâce à un parcours tourné vers les nouveaux axes de développement de la médecine vétérinaire : la prévention et l'observance. Les 3 blocs de compétences du CQP regroupent toutes les clés indispensables pour identifier LE référent du conseil vente et en faire un réel atout pour la clinique vétérinaire.

Un ASV référent en conseil - vente

🕒 220,5 heures pour les ASV GIPSA
+ Mises à niveau e-learning pour
les ASV non GIPSA

♿ Contacter votre référent :
handicap@apform.fr

💰 Tarifs et modalités de prise en
charge, nous consulter

■ CCV

OBJECTIFS DU CQP

- Améliorer les pratiques professionnelles des ASV
- Développer les compétences en matière de gestion de relation client
- Mettre en place une expérience client réussie

POUR QUI ?

Les auxiliaires vétérinaires souhaitant développer leurs compétences opérationnelles en gestion de la relation client, ayant au moins 1 an d'expérience en équivalent temps plein, dans une structure vétérinaire libérale, sur un poste tout ou partie « Front office » (accueil, conseil et vente).

LES CONDITIONS D'ACCÈS

Être en poste en structure vétérinaire. Les ASV GIPSA accèdent directement à la formation. Pour les auxiliaires non diplômés GIPSA, une mise à niveau est mise en place

SYSTÈME D'ÉVALUATION

Les évaluations certificatives sont délibérées par le jury de certification APFORM. L'obtention de la certification repose sur :

- La soutenance orale, devant le jury, du dossier écrit décrivant le projet d'amélioration des pratiques mis en place en entreprise
- L'appréciation des compétences en entreprise vétérinaire grâce à l'avis du référent d'entreprise sur le travail mené par l'auxiliaire

LES ATOUTS DE CE PARCOURS CERTIFIANT

- Un coordinateur pédagogique APFORM dédié tout au long du parcours
- Un retour sur investissement immédiat pour la structure
- CQP évalué sur un projet d'amélioration des pratiques
- Des études de cas réelles sur des situations vécues en entreprise



CONSEILLER EN CLIENTÈLE VÉTÉRINAIRE (CCV GIPSA)

Ce CQP est divisé en 3 blocs de compétences : image professionnelle, suivi de la relation client et ventes et services.

I Bloc 1 : Image Professionnelle - (80,5 heures)

Optimiser l'image professionnelle de l'établissement de soins vétérinaires par la mise en place d'outils adaptés et satisfaire à l'expérience client : de l'accueil au digital en passant par les situations sensibles.

- > Le projet CQP CCV (si non suivi précédemment)
 - > 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

I Bloc 2 : Suivi de la relation client - (59,5 heures)

Améliorer le suivi de la relation client en mettant en place un accompagnement, spécifique et adapté du propriétaire, au suivi thérapeutique de son animal

- > 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 troubles digestifs
 - > Accompagner le client dans la prise en charge des affections de la peau
- Retour d'expérience

I Bloc 3 : Ventes et services - (80,5 heures)

Développer une démarche de médecine préventive, chez l'animal en bonne santé, tout en développant les ventes et services de l'établissement de soins vétérinaires

- > 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

Les formations ont une durée de validité de 3 ans

IMAGE PROFESSIONNELLE - BLOC 1

CQP « CONSEILLER EN CLIENTÈLE VÉTÉRINAIRE »

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 : | **Tarifs et modalités de prise en charge, nous consulter** | ■ CCVB1
handicap@apform.fr

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 ou équivalent

Pré-requis

Être en poste en structure vétérinaire

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 dans le domaine vétérinaire. 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 ENV. 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. 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)
- | 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

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

Pour vous inscrire : www.apform.fr

Retrouvez en temps réel les dates disponibles et les villes où cette formation est programmée.

✉ fpc@apform.fr

☎ 0 805 390 022

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 | 💰 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 ?

ASV (diplômé « ASV GIPSA »)
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

Retrouvez en temps réel les dates disponibles et les villes où cette formation est programmée.

✉ fpc@apform.fr

☎ 0 805 390 022

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 GIPSA

♿ Contacter votre référent : 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 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 interactifs.

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

Retrouvez en temps réel les dates disponibles et les villes où cette formation est programmée.

✉ fpc@apform.fr

☎ 0 805 390 022

Mise à jour : 21/03/2023

Vos conseillers formation APFORM vous accompagne
avant, pendant et après la formation

Marie FLORINO

| Normandie | Bretagne | Auvergne Rhone-Alpes

04 42 93 16 33 | florino@apform.fr

Eric GYSEMBERGH

| Hauts-De-France | Pays de la Loire | Occitanie

04 42 93 63 34 | gysembergh@apform.fr

Julia HERBER

| Grand-Est | Bourgogne Franche-Comté | Nouvelle Aquitaine

04 42 93 16 32 | herber@apform.fr

Virginie RUA

| Île De France | Centre Val De Loire | PACA – Corse

04 42 93 63 42 | rua@apform.fr

