

Certificat de
Qualification Professionnelle (CQP)

Conseiller en Clientèle Vétérinaire



CONSEILLER EN CLIENTÈLE VÉTÉRINAIRE (CCV GIPSA)

Ce parcours certifiant s'adresse aux auxiliaires vétérinaires souhaitant développer leurs compétences opérationnelles en gestion de la relation client, grâce à une formation très complète et tournée vers les nouveaux axes de développement de la médecine vétérinaire : la prévention et l'observance.

Devenez « LE » conseiller en clientèle vétérinaire de votre structure !

🕒 **24,5 jours pour les ASV GIPSA**
+ 12 heures de formation en
e-learning pour les ASV non GIPSA

♿ Contacter votre référent :
handicap@apform.fr

💰 **420 € HT par journée** (*repas inclus*
pour les les journées présentielles)

■ **CCV**
MAJ : 11/03/2022

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Développer ses compétences en gestion de la relation client
- S'adapter à l'évolution des pratiques du métier
- Faciliter son évolution professionnelle et son employabilité
- Mettre en place de nouvelles pratiques en gestion de la relation client
- Dynamiser l'entreprise en capitalisant sur de nouvelles compétences

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, un parcours individualisé complémentaire est prescrit en e-learning (+ 12 heures).

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

Tout salarié ayant obtenu l'un des Certificat de Qualification Professionnelle (C.Q.P CCV, ACC ou TSV) bénéficie de plein droit, pour chaque C.Q.P obtenu, de trois points de coefficient en supplément du coefficient minimum conventionnel correspondant à sa classification.

LES ATOUTS DE CETTE FORMATION CERTIFIANTE

- Des formations réparties en 3 blocs de compétences pouvant être suivis de manière indépendante
- Un coordinateur pédagogique APFORM dédié tout au long du parcours
- Un projet d'amélioration des pratiques mis en place dans la structure pour chaque bloc du CQP
- Un retour sur investissement immédiat pour la structure
- 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.

1 PARCOURS =

3 BLOCS DE COMPÉTENCES

I Bloc 1 : Image Professionnelle - 9,5 jours (+ 6h d'accompagnement et certification)

- > Optimiser l'accueil en face à face du propriétaire d'animal
- > Optimiser l'accueil au téléphone du propriétaire d'animal
- > Maîtriser les situations complexes avec les propriétaires d'animaux
- > Désamorcer les conflits avec les propriétaires d'animaux
- > Le protocole vétérinaire de fin de vie, un service essentiel
- > Gérer l'accueil des urgences cliniques
- > Améliorer la visibilité web de votre structure vétérinaire
- > Piloter la e-réputation de votre structure vétérinaire

Retour d'expérience

I Bloc 2 : Suivi de la relation client - 7 jours (+ 6h d'accompagnement et certification)

- > 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 - 8 jours (+ 6h d'accompagnement et certification)

Pour les auxiliaires non GIPSA, 12 heures de formation en e-learning sont prescrites sur le thème suivant :

- > Tout savoir sur la vente des produits 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 !

🕒 **9,5 jours + 6 heures**
d'accompagnement et
certification (69 heures)

♿ Contacter votre référent : | **3 870 € HT**
handicap@apform.fr

(possibilité de prise en charge et repas inclus pour les journées présentielle)

■ **CCVB1**
Mise à jour : 23/03/2021

Objectifs pédagogiques

- Evaluer les critères qualité et les axes d'amélioration de l'accueil et de la communication client dans la structure vétérinaire
- Construire des protocoles d'accueil client répondant aux besoins de l'animal et de sa famille, dans les situations-clé de la pratique vétérinaire
- Choisir la forme et le contenu de la communication client permettant de traiter au mieux les situations difficiles et des situations d'urgence avec les propriétaires d'animaux
- Analyser la qualité et les axes d'amélioration de la communication numérique et de la e-réputation de la structure vétérinaire
- Evaluer les risques et les bénéfices pour l'image professionnelle de la structure à travers une situation vécue
- Analyser une amélioration de pratiques en communication client mise en place en entreprise

Pour qui ?

ASV (diplômé « ASV GIPSA »)

Auxiliaires vétérinaires ou équivalent

Pré-requis

Être en poste en structure vétérinaire

Méthodes mobilisées

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

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

Un coordinateur pédagogique suit le parcours et accompagne la préparation de l'épreuve certificative.

Formateur

Selon le domaine concerné : formateur spécialisé en relation clients dans le secteur vétérinaire, spécialisé en e-réputation dans le secteur vétérinaire, expérimenté en urgence vétérinaire, spécialisé dans la prise en charge de la fin de vie des animaux familiers.

Modalités d'évaluation

Restitution écrite d'une amélioration de pratiques en entreprise et explicitation orale du projet choisi et de ses impacts pour la validation du Bloc « Image professionnelle ».

CONTENU DU PARCOURS

- | Optimiser l'accueil client en face à face du propriétaire d'animal
- | Optimiser l'accueil au téléphone du propriétaire d'animal
- | Maîtriser les situations complexes avec les propriétaires d'animaux
- | Désamorcer les conflits avec les propriétaires d'animaux
- | Le protocole vétérinaire de fin de vie, un service essentiel
- | Gérer l'accueil des urgences cliniques
- | Améliorer la visibilité web de votre structure vétérinaire
- | Piloter la e-réputation de votre 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 activement à l'image professionnelle positive de la structure vétérinaire, par la proposition et la mise en place d'améliorations de pratiques en communication clientèle

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 mettre en place une prise en charge des affections chroniques efficace !

🕒 **7 jours + 6 heures**
d'accompagnement et
certification (55 heures)

♿ Contacter votre référent : | **3 030 € HT**
handicap@apform.fr

(possibilité de prise en charge et repas inclus pour les journées présentielle)

■ **CCVB2**
Mise à jour : 23/03/2021

Objectifs pédagogiques

- Organiser le suivi d'un animal atteint d'une maladie chronique ou récidivante
- Expliquer les facteurs de risques, les signes d'appel et les conséquences des principales maladies chroniques
- Argumenter l'apport du traitement, des examens complémentaires et du suivi de l'observance sur la qualité de vie de l'animal
- Evaluer les risques et les bénéfices pour le suivi thérapeutique et la réussite du traitement, à travers une situation vécue
- Analyser une amélioration de pratiques en suivi de la relation client mise en place en entreprise

Pour qui ?

ASV (diplômé « ASV GIPSA »)

Auxiliaires vétérinaires ou équivalent

Pré-requis

Être en poste en structure vétérinaire

Méthodes mobilisées

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

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

Un coordinateur pédagogique suit le parcours et accompagne 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

Restitution écrite d'une amélioration de pratiques en entreprise et explicitation orale du projet choisi et de ses impacts pour la validation du Bloc « Suivi de la relation client ».

CONTENU DU PARCOURS

- | 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 :

Mettre en place de nouvelles pratiques en matière de 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 !

🕒 **8 jours + 6 heures d'accompagnement et certification** (62 heures) + 12 heures d'e-learning pour les non ASV GIPSA

♿ Contacter votre référent : handicap@apform.fr

💰 **De 3990 € à 4710 € selon le profil**
(possibilité de prise en charge et repas inclus pour les journées présentielle)

■ **CCVB3**
Mise à jour : 23/03/2021

Objectifs pédagogiques

- Argumenter les mesures de prévention ciblées répondant à tous les besoins complémentaires latents de l'animal, en raison de ses caractéristiques, de son statut physiologique et de son mode de vie
- Recommander le programme de prévention adapté à un animal junior ou senior
- Evaluer les risques et les bénéfices des mesures de prévention pour l'animal et son propriétaire, à travers une situation vécue
- Analyser une amélioration de pratiques dans la vente des produits et services de prévention mise en place en entreprise

Pour qui ?

ASV (diplômé « ASV GIPSA »)

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

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

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

Un coordinateur pédagogique suit le parcours et accompagne la préparation de l'épreuve certificative.

Formateur

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

Modalités d'évaluation

Restitution écrite d'une amélioration de pratiques en entreprise et explicitation orale du projet choisi et de ses impacts pour la validation du Bloc « Vente et Services ».

CONTENU DU PARCOURS

- | 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

Compétences visées :

S'approprier un nouvel axe de développement des structures vétérinaires basé sur la prévention, d'évaluer les éventuels écarts dans leur environnement de travail et proposer des améliorations pour optimiser le suivi des animaux en bonne santé ainsi que le conseil des services et produits de prévention.

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

FOCUS

LE PROJET D'AMÉLIORATION DES PRATIQUES



Tous les auxiliaires inscrits à un parcours certifiant APFORM réalisent des « Projets d'amélioration des pratiques », déterminants pour l'obtention du CQP.

QU'EST-CE QUE LE PROJET D'AMÉLIORATION DE PRATIQUE ?

Il vise une amélioration concrète : perfectionnement de procédure, de méthode, création d'outils de communication, amélioration de l'expérience clients... Le projet est défini à la fois par le participant et le référent d'entreprise ⁽¹⁾ avec le soutien du coordinateur pédagogique APFORM ⁽²⁾. Une fois réalisé, il fait l'objet d'une synthèse écrite d'une dizaine de pages et d'une restitution orale devant le jury APFORM du CQP.

À QUOI SERT-IL ?

- À mettre en place ou à rénover des pratiques, dans le domaine du CQP
- À impliquer la structure et le référent d'entreprise dans la formation du salarié, avec un retour sur investissement immédiat et concret
- À évaluer la capacité visée par le bloc CQP (1 bloc = 1 projet d'entreprise)

QUAND ET PAR QUI EST-IL VALIDÉ ?

- Au début du parcours, le sujet choisi est soumis au service examen APFORM qui vérifie que le projet est bien représentatif des capacités du salarié à acquérir dans ce bloc.
- À l'issue du parcours le participant remet sa restitution écrite du projet au coordinateur pédagogique APFORM, qui le transmet au service jury examen 1 mois avant la soutenance. Le référent d'entreprise signe et donne un avis sur la participation du salarié au projet à travers un document «l'avis référent» et qui sera porté au dossier du candidat.
- Le participant restitue oralement son projet lors d'un entretien en visioconférence. Le jury évalue si le candidat a acquis toutes les capacités visées par le bloc. La certification est faite par APFORM qui délibère et délivre, si acquis, une attestation de réussite et le certificat de qualification professionnelle une fois les 3 blocs validés.



⁽¹⁾ **Référent d'entreprise** : Il peut s'agir de l'employeur, ou d'un autre vétérinaire ou d'un auxiliaire, de la structure, expérimenté dans le domaine concerné. Il a un rôle essentiel, à la fois interlocuteur du coordinateur pédagogique APFORM et accompagnateur du candidat pour suivre sa progression sur la compétence visée.

⁽²⁾ **Coordinateur pédagogique** : Il suit la progression et aide l'ASV à résoudre les difficultés. Il oriente les participants dans le choix de leur projet, établit avec eux des contacts réguliers et collabore avec le référent d'entreprise. Il prépare les participants à la certification.

FOCUS

LE PASSAGE EN JURY LORS D'UN CQP



LA CERTIFICATION D'UN BLOC DE COMPÉTENCES CQP

La certification est gérée par le service examens/jury d'APFORM. Chaque bloc est validé séparément, la certification des 3 blocs de compétences entraîne la délivrance du CQP (CCV, ACC ou TSV). L'épreuve est un entretien oral en visioconférence, auquel s'ajoute un dossier écrit décrivant le projet rédigé par le candidat*, et l'avis du référent d'entreprise sur ses nouvelles compétences. Cet avis est pris en compte par le jury d'examen car il permet de mieux comprendre le rôle et l'implication du candidat dans le projet et la structure.

Les épreuves non acquises peuvent être présentées à nouveau. La validation d'un bloc de compétences n'a pas d'incidence pour le salarié ; en revanche la validation des 3 blocs, à savoir l'obtention du CQP, entraîne une valorisation salariale de 3 points d'indice, sans changement d'échelon sur la convention collective.

LA PROCÉDURE DE CERTIFICATION

Environ au 3^{ème} mois de formation du bloc commencé, le candidat remet au coordinateur pédagogique APFORM son document de présentation du projet d'amélioration de pratique qui présente le titre du projet (sujet ou problématique), ainsi que le plan du projet défini avec le référent/l'employeur. Ce document officiel est soumis au service examens/jury APFORM qui vérifie que le projet correspond bien aux capacités à acquérir dans ce bloc. En cas d'avis réservé, il est possible d'adresser une nouvelle version dans un délai de 1 mois. Un avis réservé ne remet pas en question le fait que l'ASV puisse se présenter à l'examen oral.

Entre la validation de la fiche « présentation du projet » et le moment où le candidat rend sa restitution écrite : celui-ci anime le projet dans la structure vétérinaire où il travaille.

Entre la dernière journée de formation et 1 mois avant l'examen oral, le candidat remet au coordinateur pédagogique la restitution écrite du projet d'amélioration des pratiques, accompagnée de l'avis du référent d'entreprise. Le candidat reçoit alors sa convocation pour se présenter devant le jury.

Les résultats sont publiés sur le site APFORM. En cas de « réussite », le candidat reçoit par courrier une attestation de validation partielle du CQP.

En cas « d'échec », le coordinateur pédagogique APFORM prend contact avec les participants pour les accompagner dans la représentation de l'épreuve.

LES CONDITIONS D'EXAMEN

Le jury est composé d'un professionnel vétérinaire et d'un professionnel ASV. Il prend connaissance du support écrit et de l'avis référent en amont. Il est possible qu'un représentant du service examens/jury APFORM assiste le jury. L'entretien se déroule en visioconférence : l'exposé du projet dure entre 20 et 25 minutes et les questions du jury durent entre 15 à 20 minutes.

apform

Pour l'entreprise vétérinaire

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

Virginie RUA

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

04 42 93 63 42 / rua@apform.fr

Eric GYSEMBERGH

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

04 42 93 63 34 / gyseembergh@apform.fr

Julia HERBER

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

04 42 93 16 32 / herber@apform.fr

Marie FLORINO

- Normandie
- Bretagne
- Auvergne Rhône-Alpes

04 42 93 16 33 / florino@apform.fr

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

www.apform.fr