SUIVI DE LA RELATION CLIENT EN CLIENTÈLE CANINE

ACCOMPAGNER LE CLIENT DANS LA PRISE EN CHARGE DES AFFECTIONS DE LA PEAU

Comment « éduquer » son client sur la détection et la prévention des affections de la peau de l'animal ? Comment favoriser la consultation vétérinaire et améliorer le suivi client sur le long terme ? À travers des situations professionnelles illustrées par les pratiques quotidiennes des participants, cette formation permet aux auxiliaires vétérinaires d'améliorer leur conseil pour soutenir la motivation du propriétaire dans la prise en charge des dermatoses chroniques.

Guidez vos clients face aux signes dermatologiques !

| **1 jour (7 heures)** | **420 € HT** *(possibilité de prise en charge et repas inclus)* | **DERMA**

Objectifs pédagogiques

• Définir les facteurs de risques, les causes, les signes d'appel et les conséquences des principales dermatoses chroniques

• Identifier et argumenter les bénéfices du traitement de ces affections

• Savoir comment anticiper et préparer les bilans biologiques de contrôle

• Identifier les arguments permettant de sensibiliser le propriétaire au dépistage précoce et au suivi des dermatoses chroniques

Pour qui ?

Auxiliaires vétérinaires ou ASV GIPSA

Prérequis

Titre Auxiliaire Spécialisé Vétérinaire ou au moins 1 an d'expérience (Équivalent Temps plein)

Méthodes mobilisées

• Préparation des études de cas en sous-groupe.

• Mise en commun avec apports techniques du formateur

• Capitalisation des bonnes pratiques des participants.

• Enquête d'autoévaluation des pratiques et des axes de progrès

Formateur

Formateur vétérinaire membre de l'AFVAC (Groupe d'étude en dermatologie des animaux de compagnie - GEDAC)

CONTENU DE LA FORMATION

Étude de 4 situations professionnelles permettant aux participants : d'identifier les animaux à risque, de conseiller les propriétaires dans les cas bénins et pour l'administration des traitements, d'argumenter sur la nécessité d'une consultation et l'observance du traitement, de maitriser les techniques d'assistance aux examens complémentaires et aux soins.

Réponse à une demande concernant un signe dermatologique

La consultation en dermatologie

Préparer la consultation et les examens complémentaires fréquents, expliquer leur déroulement

Conseiller traitements, répondre aux objections

Gestion d'une dermatose chronique : exemple de l'atopie canine

Modalité d'évaluation

Évaluation écrite des acquis

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

Compétences visées

Sensibiliser tous les propriétaires d'animaux prédisposés à une affection chronique de la peau, contribuer à une meilleure détection et prise en charge de ces affections, assister le vétérinaire pour les examens complémentaires nécessaires.

Cette formation est capitalisable dans le bloc 2 du CQP « Conseiller en Clientèle Vétérinaire ».

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
votre référent : handicap@apform.fr

Date de MAJ : 07/06/2024