SUIVI DE LA RELATION CLIENT EN CLIENTÈLE CANINE

CONSTRUIRE LE SUIVI PERSONNALISÉ DES MALADIES CHRONIQUES

Moins d'un tiers des traitements chroniques sont poursuivis toute la vie de l'animal. En s'impliquant aux côtés du chef d'entreprise dans la mise en place de plans d'actions et d'outils de suivi des animaux atteints d'affections chroniques, l'auxiliaire développe la régularité et la qualité des soins. Cette formation a pour but de favoriser l'observance thérapeutique à long terme à travers la mise en place d'une approche personnalisée, innovante, efficace et éthique pour l'animal, conçue en duo par le vétérinaire et l'auxiliaire vétérinaire.

Augmentez la qualité du suivi des maladies chroniques !

1 jour (7 heures) | **420 € HT** *(possibilité de prise en charge et repas inclus)* | **DIPFOT1**

Objectifs pédagogiques

- Analyser les enjeux d'une bonne adhésion du propriétaire de l'animal au suivi et à l'observance thérapeutique
- Définir les rôles complémentaires du vétérinaire et de l'auxiliaire dans cette observance
- Construire un programme de suivi personnalisé à partir de cas pratiques
- Savoir détecter et gérer la résistance ou la démotivation du propriétaire par rapport au suivi et au traitement

Pour qui ?

Module destiné à l'équipe vétérinaire (auxiliaires, vétérinaires)

Prérequis auxiliaire

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

Méthodes mobilisées

- Travaux de groupe
- Rédaction d'une procédure de suivi pour une maladie chronique
- Choisir les outils d'information adaptés
- Préparer un argumentaire de suivi d'une maladie chronique répondant aux besoins du propriétaire et de son animal
- Proposer le outils de suivi adaptés pour maintenir la motivation du propriétaire
- Entraînements en jeu de rôle pour valider la compréhension et l'adhésion du propriétaire et répondre à ses objections
- Autodiagnostic des pratiques et axes de progrès

Formateur

Formateur spécialisé en relation client avec une expérience du secteur vétérinaire

CONTENU DE LA FORMATION

État des lieux : l'observance des traitements longue durée du chien et du chat

- Autodiagnostic des pratiques des participants
- Enjeux pour la santé animale et potentiel de développement pour la structure vétérinaire
- Obstacles à l'observance

Obtenir l'adhésion au Programme « Suivi personnalisé d'une maladie chronique »

- Les 4 piliers de l'observance thérapeutique et leurs outils
- Informer, personnaliser, communiquer : le rôle du soignant dans l'adhésion et la motivation du propriétaire

Valider l'adhésion du propriétaire au traitement

- Le feed-back
- Les freins

Maintenir l'observance du traitement dans la durée

- Accompagner le suivi : mémos et relances, nouvelles technologies
- Gestion du refus lors d'une relance
- Complémentarité ASV-Vétérinaire dans le suivi

Modalité d'évaluation

Évaluation écrite des acquis et bilan

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

Compétence visée

Vous impliquer aux côtés du chef d'entreprise, dans la mise en place de plans d'action et d'outils de suivi des animaux atteints d'affections chroniques, afin de développer la régularité et la qualité des soins.

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