



# FIDÉLISER LA CLIENTÈLE CANINE PAR LES BESOINS COMPORTEMENTAUX DU CHIEN

Les équipes vétérinaires doivent s'impliquer, auprès du chef d'entreprise, dans le développement et la fidélisation de la clientèle canine, en développant leurs compétences dans l'accueil et la prise en charge spécifique des chiens et de leurs maîtres. En s'adaptant aux besoins comportementaux du chien à chaque étape de sa vie, cette formation permet de positionner le vétérinaire et son équipe soignante comme les référents du comportement du chien afin de bâtir une relation de confiance durable avec les clients.

## Adaptez votre prise en charge aux besoins comportementaux du chien !

🕒 1 jour (7 heures)

420 € HT (possibilité de prise en charge et repas inclus)

■ FidCICn

### Objectifs pédagogiques

- Autoévaluer ses pratiques pour identifier des axes de progressions permettant de fidéliser la clientèle canine, en s'appuyant sur ses acquis en comportement
- Analyser les outils internes de fidélisation de la clientèle canine en relation avec le comportement, en particulier la mise en place de procédures internes et le rôle de référent en bien-être animal
- Analyser les outils externes de fidélisation de la clientèle canine, en particulier la communication auprès des clients à propos de la consultation comportementale

### 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

- Études de cas sur les bonnes pratiques et les principales erreurs à éviter lors du parcours de l'animal à la clinique, du chiot au chien senior
- Partage d'expériences et recherche collective de solutions basées sur la connaissance du comportement du chien
- Auto-analyse des pratiques et axes de progrès

### Formateur

Formateur vétérinaire comportementaliste, membre de ZOOPSY et du GECAF

## CONTENU DE LA FORMATION

### 1. Comment fidéliser ?

- Activité 1.1 : Comment utiliser les connaissances acquises en comportement pour développer des outils de fidélisation de la clientèle utilisables tout au long de la vie du chien ?
- Activité 1.2 : Autoévaluation des pratiques de chacun et identification. des pistes de progression

### 2. Outils interne de fidélisation

- Le rôle du référent bien-être animal dans la structure vétérinaire
- Activité 2 : Création d'une procédure interne en lien avec le comportement

### 3. La communication avec le propriétaire

- Activité 3 : Comment répondre au client à propos de la consultation de comportement.
- Présentation de toutes les particularités d'une consultation de médecine comportementale

### Modalité d'évaluation

Écrite : quiz

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 le développement et la fidélisation de la clientèle canine.

Cette formation est capitalisable dans le Bloc 2 du CQP Auxiliaire Conseil et Comportement en bien-être animal.

Pour vous inscrire : [www.apform.fr](http://www.apform.fr). Retrouvez en temps réel les dates disponibles et les villes où cette formation est programmée.

✉ [fpc@apform.fr](mailto:fpc@apform.fr) ☎ 0 805 390 022

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