



DÉVELOPPER LA VENTE DES SERVICES ET PRODUITS VÉTÉRINAIRES

Pour développer la prévention, les auxiliaires doivent saisir chaque opportunité de sensibiliser le propriétaire aux besoins spécifiques de son animal. Par un travail approfondi sur la technique d'entretien de conseil, cette formation les aide à développer les ventes des produits et des services de prévention proposés par le vétérinaire, ainsi que la médicalisation des animaux en bonne santé.

Développez les ventes complémentaires pour les animaux en bonne santé

| 🕒 1 jour (7 heures)

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

| ■ COVEAP1

Objectifs pédagogiques

- Décrire les moyens qui permettent de réussir une vente complémentaire en structure vétérinaire
- Tester sa capacité d'identification des besoins latents de l'animal et de son propriétaire
- Tester sa capacité à traiter les objections en matière de vente liée à la prévention santé
- Repérer les éléments du contexte qui influent sur les ventes complémentaires

Pour qui ?

Auxiliaires vétérinaires ou ASV

Prérequis

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

Méthodes mobilisées

- Activités de groupe, mises en situation sur des cas courants
- Utilisation d'une grille pour évaluer les situations jouées
- Partage des bonnes pratiques
- Autoévaluation des pratiques en matière de conseil et de vente complémentaire puis identification des axes de progrès

Formateur

Formateur spécialisé en communication ou marketing dans le secteur vétérinaire

CONTENU DE LA FORMATION

1. Importance du conseil complémentaire en prévention santé

- Définition
- Activité 1 : étude des freins à la vente complémentaire
- L'évolution des attentes des propriétaires d'animaux

2. Comment bien identifier les besoins latents de l'animal et de son propriétaire ?

- Conditions de réussite de cette identification
- Activité 2 : priorités à cibler selon les animaux et leur environnement
- Techniques permettant d'identifier les motivations d'achat du propriétaire

3. Argumentation et traitement des objections en vente liée à la prévention santé

- Techniques permettant de convaincre
- Activité 3 : pour chaque type de propriétaire, décliner un argumentaire pour un produit ou un service courant
- La question du prix et la conclusion

4. Mises en situation sur des cas courants de conseil complémentaire

- Activité 4 : mises en situation en utilisant une grille d'évaluation de la situation
- La demande d'un APE au comptoir
- La consultation vaccinale
- La demande d'un aliment croissance pour un nouvel animal
- La visite de contrôle après stérilisation
- Le rendu de l'animal après détartrage

5. Les aides à la vente complémentaire en structure vétérinaire

- L'organisation
- Le merchandising

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

Compétence visée

À l'occasion d'une demande simple d'un client, élargir le conseil à l'ensemble des axes de prévention, pour développer à la fois les ventes des produits de prévention et le suivi des animaux en bonne santé.

Cette formation est capitalisable dans le bloc 3 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