



FIDÉLISER LA CLIENTÈLE FÉLINE PAR LE BIEN-ÊTRE DU CHAT

Malgré leur nombre exponentiel, les chats restent insuffisamment médicalisés par rapport aux chiens. Pour fidéliser et développer leur clientèle féline, les équipes vétérinaires doivent s'impliquer dans une démarche d'amélioration spécifique de l'accueil et de la prise en charge des chats et de leurs propriétaires.

Développez les éléments clés qui conditionnent la fidélisation de la clientèle féline !

| 🕒 1 jour (7 heures)

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

| ■ FidCIFel

Objectifs pédagogiques

- Identifier les attentes spécifiques de la clientèle féline
- Définir les critères clés « bien-être » dans l'accueil et de la prise en charge des chats et de leurs propriétaires
- Proposer des axes d'amélioration des pratiques à chaque étape du parcours du chat et de ses propriétaires dans la structure vétérinaire

Pour qui ?

Module destiné à l'équipe vétérinaire (auxiliaire, vétérinaire)

Prérequis auxiliaire

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

Méthodes mobilisées

Présentation visuelle interactive avec travaux de groupe permettant aux participants d'analyser leurs pratiques courantes, de partager leurs expériences, d'identifier les erreurs et difficultés communes, et d'identifier des pistes d'amélioration transférables sur leur poste de travail.

Formateur

Formateur vétérinaire comportementaliste, membre de ZOOPSY et du GECAF

CONTENU DE LA FORMATION

I Les chats et leurs propriétaires

- Activité 1 : Jeu des 7 différences, des 3 erreurs de casting, des 3 songes
- Particularités de la clientèle féline : Caractéristiques, données actuelles, comment s'y adapter.

I Le bien-être du chat

- Activité 2 : Evaluer le bien-être, comment le protéger
- Les facteurs de stress du chat à domicile, lors de la venue à la clinique, lors du séjour à la clinique

I La prise en charge professionnelles des chats à la clinique

- Activité 3 : Le tableau idéal pour gérer chaque étape du parcours de soin

- Pistes d'amélioration: Les locaux et l'équipement, le personnel, les techniques, les points impératifs et les protocoles
- Réflexion individuelle sur ce qui peut être mis en place dans sa structure

I Savoir faire et faire savoir

- Activité 4 : Comment réaliser le suivi de la clientèle féline
- Critères du suivi, questionnaire client, services spécifiques pour la clientèle féline à proposer, faire connaître la spécificité féline

I 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 féline.

Cette formation est capitalisable dans le bloc 1 du CQP Auxiliaire Conseil et Comportement en bien-être animal.

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