

# MAÎTRISER LES SITUATIONS COMPLEXES AVEC LES PROPRIÉTAIRES D'ANIMAUX

La gestion des situations sensibles permet d'éviter les conflits et l'insatisfaction de la clientèle. À travers des cas concrets, cette formation aide les auxiliaires vétérinaires à décoder la relation triangulaire (propriétaire/animal/équipe soignante) pour gérer tous les profils de clients avec professionnalisme et transformer un client exigeant en client satisfait.

## Adaptez votre attitude face aux clients exigeants !

🕒 1 jour (7 heures)

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

■ SITDIFF1

### Objectifs pédagogiques

- Identifier la place de l'animal dans la famille
- Analyser une situation difficile en pratique vétérinaire selon 3 facteurs clés : le profil du propriétaire, sa relation à l'animal et le contexte des soins vétérinaires
- Utiliser les outils de communication adaptés pour réguler un comportement difficile

### Pour qui ?

Auxiliaires vétérinaires

### Prérequis

Titre ASV GIPSA ou au moins 1 an d'expérience (Équivalent Temps plein)

### Méthodes mobilisées

- Travaux de groupe, jeux de rôles, autoanalyse des difficultés avant et en fin de formation, échanges de bonnes pratiques
- Les cas étudiés permettent de s'approprier des méthodes de communication avancées (gestion de la relation, analyse transactionnelle...), de trouver les outils adaptés en s'appuyant sur les connaissances techniques du domaine vétérinaire
- Test d'analyse transactionnelle

### Formateur

Formateur spécialisé en relation client dans le secteur vétérinaire

## CONTENU DE LA FORMATION

### Qu'est-ce qui se joue dans ces situations difficiles mais non critiques ?

- La relation propriétaire/animal/équipe soignante
- Présentation d'une méthode de gestion de ces situations

### Étude de cas réels sensibles avec des propriétaires ayant un relationnel particulier avec leur animal

- Le nouveau propriétaire en forte demande
- Le propriétaire inquiet
- Le propriétaire exigeant
- Le propriétaire qui ne comprend pas le traitement
- Le propriétaire indécis sur un choix médical
- Le propriétaire décidé à se séparer de son animal

### Modalité d'évaluation

Évaluation écrite et synthèse des bonnes pratiques pour gérer la relation client sensible

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

### Compétence visée

Développer votre autonomie et votre efficacité dans la gestion des situations délicates, pour améliorer la prise en charge des soins et la fidélisation clients.

Cette formation est capitalisable dans le bloc 1 du CQP « Conseiller en Clientèle Vétérinaire ».

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)