

# DÉSAMORCER LES CONFLITS AVEC LES PROPRIÉTAIRES D'ANIMAUX

Certains comportements peuvent rendre la relation client délicate et engendrer une perte de clients potentiels si la situation n'est pas correctement traitée. Comment garder son calme et gérer son stress ? Comment renouer une relation de confiance ? Cette formation permet aux auxiliaires vétérinaires de trouver les clés pour désamorcer les situations complexes les plus fréquentes en pratique vétérinaire.

## Gardez votre sang-froid en toute circonstance !

| 🕒 1 jour (7 heures)

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

| 📍 SITDIFF2

### Objectifs pédagogiques

- Évaluer l'impact des situations conflictuelles sur les propriétaires d'animaux et sur la réputation de la clinique
- Identifier les émotions du propriétaire et leurs causes
- Adapter sa méthode de communication et d'argumentation à la difficulté rencontrée

### 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 l'analyse des causes, des erreurs possibles, des bons outils de gestion du conflit tout en s'appuyant sur les connaissances techniques du domaine vétérinaire
- Tests de personnalité

### Formateur

Formateur spécialisé en relation clients dans le secteur vétérinaire

## CONTENU DE LA FORMATION

### Présentation des conséquences possibles des conflits

#### Étude de cas difficiles réels conflictuels ou à forte charge émotionnelle impliquant le propriétaire et son animal :

- Le propriétaire très mécontent
- Le propriétaire qui n'assume pas la responsabilité de son animal
- Le propriétaire insistant ou récalcitrant
- Le propriétaire menaçant ou violent
- Le propriétaire effondré lors de l'euthanasie de son animal

### Modalité d'évaluation

Évaluation écrite et synthèse des bonnes pratiques pour chercher un compromis, s'affirmer, et désamorcer le conflit

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

### Compétence visée

Gérer votre stress professionnel et celui du propriétaire de l'animal pour améliorer la prise en charge des soins et la fidélisation des 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)