



OPTIMISER L'ACCUEIL EN FACE À FACE DU PROPRIÉTAIRE D'ANIMAL

L'accueil client est un levier essentiel pour valoriser son image et fidéliser sa clientèle. Dans un contexte économique contraignant, les équipes vétérinaires sont amenées à s'interroger sur l'adéquation de leurs pratiques d'accueil aux besoins des animaux et de leurs propriétaires. Cette formation apporte des réponses concrètes à travers des cas pratiques d'accueil physique en clinique vétérinaire.

Perfectionnez votre accueil client et valorisez l'image de votre clinique !

| 🕒 1 jour (7 heures)

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

| ■ OARC1

Objectifs pédagogiques

- Analyser les représentations et les attentes des propriétaires d'animaux concernant l'accueil au comptoir
- Réaliser l'autodiagnostic de ses pratiques d'accueil au comptoir et leurs axes d'amélioration
- Perfectionner vos techniques et vos protocoles de prise en charge au comptoir selon la situation de l'animal

Pour qui ?

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

Prérequis auxiliaire

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

Méthodes mobilisées

- Autodiagnostic des pratiques et engagement de progrès
- Travaux de groupe puis synthèse avec échanges des bonnes pratiques
- Jeux de rôle sur les exemples vécus proposés par les participants
- Grille d'évaluation des pratiques d'accueil direct et mémo participant

Formateur

Formateur spécialisé en relation clients dans le secteur vétérinaire

CONTENU DE LA FORMATION

I Analyse des attentes des différents propriétaires d'animaux

- Les représentations du propriétaire d'animal client du vétérinaire
- L'impact des représentations du propriétaire d'animal sur son comportement
- L'impact d'un déficit dans le protocole de prise en charge

I Protocoles de prise en charge au comptoir pour le cas d'un nouveau propriétaire et de son animal

Autodiagnostic des pratiques puis élaboration d'un protocole de prise en charge au comptoir prenant en compte les enjeux, les points clés, les informations techniques à apporter

I Mises en situations pratiques

Rédaction de fiches mémos puis mises en situation pratiques, abordant les cas-type les plus fréquents :

- Accueil d'un animal pour son bilan de santé annuel
- Accueil d'un animal malade
- Accueil d'un animal entrant en hospitalisation
- Faire patienter
- Refuser une demande

I 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

Optimiser vos protocoles de prise en charge des propriétaires d'animaux reçus dans la structure, en fonction du profil de leur animal et de leurs attentes spécifiques.

Cette formation est capitalisable dans le bloc 1 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