



# OPTIMISER L'ACCUEIL AU TÉLÉPHONE DU PROPRIÉTAIRE D'ANIMAL

Tout comme l'accueil client au comptoir, l'accueil téléphonique est fondamental pour l'image d'une structure vétérinaire, son activité et la qualité de sa relation client. Cette formation pratique propose des outils pour répondre à cet enjeu : capter tous les appels, développer ses qualités d'écoute et optimiser la prise en charge téléphonique des situations clés en pratique vétérinaire.

## L'accueil téléphonique : un atout majeur dans votre relation client !

| 🕒 1 jour (7 heures)

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

| 🏢 OARC2

### Objectifs pédagogiques

- Analyser les représentations et les attentes des propriétaires d'animaux concernant l'accueil téléphonique
- Réaliser l'autodiagnostic de ses pratiques d'accueil téléphonique et leurs axes d'amélioration
- Rédiger des protocoles d'accueil téléphonique 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
- Grilles d'auto-évaluation des pratiques d'accueil indirects et grille d'évaluation d'un entretien téléphonique

### Formateur

Formateur spécialisé en relation client dans le secteur vétérinaire

## CONTENU DE LA FORMATION

### I Analyse des spécificités et difficultés des appels en milieu vétérinaire

- Les attentes des propriétaires, la gestion des priorités médicales
- Les causes et impacts des distorsions de la communication téléphonique
- L'organisation interne de la clinique et la gestion des appels

### I Rédaction d'un protocole type de prise en charge au téléphone d'un propriétaire d'animal qui se renseigne

Autodiagnostic des pratiques, puis étude des critères généraux de l'entretien : intonation, structure de l'entretien, écoute active, valeurs à véhiculer

### I Mises en situations pratiques

Réflexion sur la grille d'évaluation d'entretien téléphonique puis mise en situations pratiques, abordant des difficultés courantes à travers des cas types :

- Demande de RDV de stérilisation avec double appel
- Demande de RDV de suivi avec transfert d'appel
- Animal perdu ou trouvé avec filtrage d'appel et message à prendre
- Appel pour une urgence clinique ou relative

### 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](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)