

apform

La formation
PAR ET POUR LE MONDE VÉTÉRINAIRE

Conseiller en Clientèle Vétérinaire (CCV)

Certificat de Qualification Professionnelle
(CQP)



L'EXPERT DE LA FORMATION DES
ÉQUIPES VÉTÉRINAIRES



Le CQP Conseiller en clientèle vétérinaire permet d'accompagner le développement des compétences opérationnelles des ASV en matière de gestion de la relation client, grâce à un parcours tourné vers les nouveaux axes de développement de la médecine vétérinaire : la prévention et l'observance. Les 3 blocs de compétences du CQP regroupent toutes les clés indispensables pour identifier LE référent du conseil vente et en faire un réel atout pour la clinique vétérinaire.

Devenez « LE » conseiller en clientèle vétérinaire de votre structure

🕒 220,5 heures 📞 Contacter votre référent : handicap@apform.fr 💶 Tarifs et modalités de prise en charge, nous consulter

Objectifs du CQP

- Améliorer les pratiques professionnelles des ASV
- Développer les compétences en matière de gestion de la relation client
- Mettre en place une expérience client réussie

Les atouts de ce parcours certifiant

- Un coordinateur pédagogique APFORM dédié tout au long du parcours
- Un retour sur investissement immédiat pour la structure
- CQP évalué sur un projet d'amélioration des pratiques
- Des études de cas réelles sur des situations vécues en entreprise



Pour qui ?

Les auxiliaires vétérinaires souhaitant développer leurs compétences opérationnelles en gestion de la relation client.



Prérequis

Au moins 1 an d'expérience équivalent temps plein dans une structure vétérinaire libérale, sur un poste tout ou partie « Front office » (accueil, conseil et vente). Si ASV non titulaire du titre Auxiliaire Spécialisé Vétérinaire Échelon 5 reconnu, une mise à niveau est mise en place.



Système d'évaluation

Les évaluations certificatives sont délibérées par le jury de certification APFORM. L'obtention de la certification repose sur :

- La soutenance orale, devant le jury, du dossier écrit décrivant le projet d'amélioration des pratiques mis en place en entreprise
- L'appréciation des compétences en entreprise vétérinaire grâce à l'avis du référent d'entreprise sur le travail mené par l'auxiliaire.



Ce CQP est divisé en 3 blocs de compétences : “image professionnelle”, “suivi de la relation client” et “ventes et services”. (Les formations ont une durée de validité de 3 ans)

Bloc 1 : Image Professionnelle - (80,5 heures)

Optimiser l'image professionnelle de l'établissement de soins vétérinaires par la mise en place d'outils adaptés et satisfaire à l'expérience client : de l'accueil au digital en passant par les situations sensibles.

- > Le projet CQP CCV
- > Adapter votre relation client en face à face
- > Adapter votre relation client au téléphone
- > Gagner en efficacité face aux exigences de vos clients
- > Les clés pour désamorcer les conflits clients
- > Gérer l'accueil des urgences cliniques
- > Le protocole vétérinaire de fin de vie, un service essentiel
- > Gérer les émotions dans la fin de vie de l'animal
- > Piloter la e-reputation et la visibilité web de la structure vétérinaire
- > Maîtriser les réseaux sociaux et la communication web de la structure vétérinaire
- > Retour d'expérience

Bloc 2 : Suivi de la relation client - (59,5 heures)

Améliorer le suivi de la relation client en mettant en place un accompagnement, spécifique et adapté du propriétaire, au suivi thérapeutique de son animal.

- > Construire le suivi personnalisé des maladies chroniques
- > Accompagner le client dans la prise en charge des maladies du surpoids
- > Accompagner le client dans la prise en charge des maladies rénales et urinaires
- > Accompagner le client dans la prise en charge des maladies cardio-respiratoires
- > Accompagner le client dans la prise en charge des troubles digestifs
- > Accompagner le client dans la prise en charge des affections de la peau
- > Retour d'expérience

Bloc 3 : Ventas et services - (80,5 heures)

Développer une démarche de médecine préventive, chez l'animal en bonne santé, tout en développant les ventes et services de l'établissement de soins vétérinaires.

- > Personnaliser le conseil en nutrition
- > Personnaliser le conseil en soins d'hygiène
- > Tout savoir sur les besoins du junior (chiot-chaton)
- > Tout savoir sur les besoins du senior (chien-chat)
- > Personnaliser le conseil antiparasitaire externe
- > Développer le conseil et la vente des services et produits vétérinaires
- > Construire le programme de prévention de l'animal en bonne santé
- > Retour d'expérience

Ce parcours de formation prépare les auxiliaires à la validation du bloc de compétences « Image professionnelle » issue du CQP « Conseiller en clientèle vétérinaire » (CCV). Son objectif est de permettre aux ASV de s'approprier les nouveaux axes de communication des structures vétérinaires vers leurs clients, d'évaluer les éventuels écarts dans leur environnement de travail et de proposer des améliorations pour optimiser l'image professionnelle de leur structure.

Améliorer l'image professionnelle de votre entreprise vétérinaire

🕒 80,5 heures 📞 Contacter votre référent : handicap@apform.fr 💶 Tarifs et modalités de prise en charge, nous consulter

Objectifs pédagogiques

- Distinguer les bonnes et mauvaises pratiques en communication clientèle
- Justifier les enjeux, les moyens et les conditions de réussite d'une amélioration de pratique en communication clientèle dans un ESV
- Analyser les difficultés et les effets d'une amélioration de pratiques en communication clientèle dans un ESV.

Pour qui ?

Auxiliaires vétérinaires.

Prérequis

Être en poste en structure vétérinaire depuis 1 an.

Modalités d'évaluation

Orale en visioconférence, avec un support écrit à fournir par le candidat.

Méthodes mobilisées

Un coordinateur pédagogique suit le parcours et accompagne la préparation de l'épreuve certificative.

Travaux de groupe, mises en situations réelles, jeux de rôle, échanges de bonnes pratiques, présentation visuelle interactive, quiz formatifs.

Supports écrits remis aux participants pour chaque séquence de formation et pour la préparation de l'épreuve certificative.

Formateur

Selon le profil : Qualifié en communication/relation client selon le domaine concerné. Vétérinaire expérimenté dans les urgences ou ASV / TSA expérimenté dans les urgences, exerçant dans un centre de référés en canine ou un CHV ou une ESV. Formateur vétérinaire consultant sur l'accompagnement de fin de vie, ou impliqué dans une activité en lien avec l'incinération animale. Formateur en communication numérique spécialisé dans le secteur vétérinaire ou vétérinaire spécialisé en communication numérique.

Compétence visée :

Contribuer à faire évoluer l'image professionnelle de la structure, en suivant l'évolution du métier et en s'appuyant sur les nouveaux vecteurs de communication.

Contenu de la formation :

- | Le projet CQP CCV
- | Adapter votre relation client en face à face
- | Adapter votre relation client au téléphone
- | Gagner en efficacité face aux exigences de vos clients
- | Les clés pour désamorcer les conflits clients
- | Gérer l'accueil des urgences cliniques
- | Le protocole vétérinaire de fin de vie, un service essentiel
- | Gérer les émotions dans la fin de vie de l'animal
- | Piloter la e-reputation et la visibilité web de la structure vétérinaire
- | Maîtriser les réseaux sociaux et la communication web de la structure vétérinaire
- | Retour d'expérience
- | Epreuve certificative et suivi de sa préparation

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

Ce parcours de formation prépare les auxiliaires à la validation du bloc de compétences « Suivi de la relation client » issue du CQP « Conseiller en clientèle vétérinaire » (CCV). Son objectif est de permettre aux ASV de développer leurs compétences en suivi de la relation client, améliorant ainsi l'adhésion du propriétaire au suivi thérapeutique de son animal malade et donc l'observance des traitements sur le long terme.

Maîtriser les méthodes et les argumentaires pour une prise en charge des affections chroniques efficace

🕒 59,5 heures 📞 Contacter votre référent : handicap@apform.fr 💶 Tarifs et modalités de prise en charge, nous consulter

Objectifs pédagogiques

- Distinguer les bonnes et mauvaises pratiques en suivi de la relation client
- Justifier les enjeux, les moyens et les conditions de réussite d'une amélioration de pratique en suivi de la relation client dans un ESV
- Analyser les difficultés et les effets d'une amélioration de pratiques en suivi de la relation client dans un ESV.

Pour qui ?

Auxiliaires vétérinaires.

Prérequis

Être en poste en structure vétérinaire et avoir 1 an d'expérience équivalent temps plein.

Modalités d'évaluation

Orale en visioconférence, avec un support écrit à fournir par le candidat.

Méthodes mobilisées

Un coordinateur pédagogique suit le parcours et accompagne la préparation de l'épreuve certificative. Travaux de groupe, mises en situations réelles, jeux de rôle, échanges de bonnes pratiques, présentation visuelle interactive, quiz formatifs.

Supports écrits remis aux participants pour chaque séquence de formation et pour la préparation de l'épreuve certificative.

Formateur

Selon le domaine concerné : formateur spécialisé en relation clients dans le secteur vétérinaire, formateur vétérinaire membre de l'AFVAC : Groupe d'étude en nutrition, alimentation et diététique (GENAD), Groupe d'étude en dermatologie des animaux de compagnie (GEDAC), Groupe d'Etudes en Cardiologie-Pneumologie - (GECA).

Compétence visée :

Contribuer à la qualité de la détection et du suivi des affections chroniques.

Contenu de la formation :

- | Le projet CQP CCV
- | Construire le suivi personnalisé des maladies chroniques
- | Accompagner le client dans la prise en charge des maladies du surpoids
- | Accompagner le client dans la prise en charge des maladies rénales et urinaires
- | Accompagner le client dans la prise en charge des maladies cardio-respiratoires
- | Accompagner le client dans la prise en charge des maladies des troubles digestifs
- | Accompagner le client dans la prise en charge des affections de la peau
- | Retour d'expérience
- | Epreuve certificative et suivi de sa préparation

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

Ce parcours de formation prépare les auxiliaires à la validation du bloc de compétences « Vente et services » issue du CQP « Conseiller en clientèle vétérinaire » (CCV). Son objectif est de permettre aux ASV de contribuer à une démarche de médecine préventive chez l'animal en bonne santé tout en développant les ventes et les services dans la structure vétérinaire.

Développez la satisfaction de vos clients grâce aux conseils et suivi autour de la médecine préventive

🕒 80,5 heures 🚫 Contacter votre référent : handicap@apform.fr 💶 Tarifs et modalités de prise en charge, nous consulter
+ 12 heures d'e-learning pour les non ASV

Objectifs pédagogiques

- Distinguer les bonnes et mauvaises pratiques de vente des produits et services
- Justifier les enjeux, les moyens et les conditions de réussite d'une amélioration de pratique en vente des produits et services dans un ESV
- Analyser les difficultés et les effets d'une amélioration de pratiques en vente des produits et services dans un ESV.

Pour qui ?

Auxiliaires vétérinaires.

Prérequis

Être en poste en structure vétérinaire et avoir 1 an d'expérience équivalent temps plein.

Pour les auxiliaires non diplômés du titre d'Auxiliaire Spécialisé Vétérinaire (usuellement appelé «ASV GIPSA»), un parcours individualisé complémentaire est prescrit en e-learning (+ 12 heures).

Modalités d'évaluation

Orale en visioconférence, avec un support écrit à fournir par le candidat.

Méthodes mobilisées

Un formateur référent suit le parcours et accompagne la préparation de l'épreuve certificative.

Travaux de groupe, mises en situations réelles, jeux de rôle, échanges de bonnes pratiques, présentation visuelle interactive, quiz formatifs.

Supports écrits remis aux participants pour chaque séquence de formation et pour la préparation de l'épreuve certificative.

Formateur

Formateur spécialisé en relation clients dans le secteur vétérinaire ou vétérinaire spécialisé en relation client. Formateur vétérinaire membre de l'AFVAC : Groupe d'étude en nutrition, alimentation et diététique (GENAD), Groupe d'étude en dermatologie des animaux de compagnie (GEDAC). Coordinateur pédagogique APFORM.

Compétence visée :

Contribuer au développement de la médecine préventive.

Contenu de la formation :

- | Le projet CQP CCV
- | Tout savoir sur : La vente des produits vétérinaires (Non ASV)
- | Personnaliser le conseil en nutrition
- | Personnaliser le conseil en soins d'hygiène
- | Tout savoir sur les besoins du junior (chiot-chaton)
- | Tout savoir sur les besoins du senior (chien-chat)
- | Personnaliser le conseil antiparasitaire externe
- | Développer le conseil et la vente des services et produits vétérinaires
- | Construire le programme de prévention de l'animal en bonne santé
- | Retour d'expérience
- | Epreuve certificative et suivi de sa préparation

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

Vos conseillers formation APFORM vous accompagne avant, pendant et après la formation.

 Marie FLORINO (Normandie / Bretagne / Auvergne Rhône-Alpes)
 04 42 93 16 33
 florino@apform.fr

 Julia HERBER (Grand-Est / Bourgogne Franche-Comté / Nouvelle Aquitaine)
 04 42 93 16 32
 herber@apform.fr

 Virginie RUA (Île De France / Centre Val De Loire / PACA – Corse)
 04 42 93 63 42
 rua@apform.fr

 Sylvie TUCCI (Hauts-De-France / Pays de la Loire / Occitanie)
 04 42 93 63 34
 tucci@apform.fr



Scannez ce QRcode pour retrouver toutes les informations sur le CQP Conseiller en Clientèle Vétérinaire



apform

La formation
PAR ET POUR LE MONDE VÉTÉRINAIRE

 www.apform.fr

 apform_

 APFORM

 APForm