

## Les Certificats de Qualification Professionnelle CQP



L'EXPERT DE LA FORMATION DES  
ÉQUIPES VÉTÉRINAIRES



# CQP : Technicien en Soins Vétérinaires - TSV



## Perfectionner les pratiques des ASV en back office

Le CQP Technicien en Soins Vétérinaires a pour objectif de certifier les compétences opérationnelles «back-office » des auxiliaires spécialisés vétérinaires. Il permet d'actualiser leur maîtrise technique de l'assistance au vétérinaire, en vue de contribuer activement à l'optimisation des protocoles médico- chirurgicaux en structure vétérinaire.

### 3 BLOCS DE COMPÉTENCES

#### **I Bloc 1 : Hospitalisation et soins intensifs (10 jours de formation)**

L'objectif : Optimiser l'efficacité et la sécurité des soins par la mise en place de pratiques éprouvées et contrôlées.

#### **I Bloc 2 : Assistance en chirurgie et anesthésie (8 jours de formation)**

L'objectif : Optimiser l'efficacité et la sécurité de l'anesthésie et des actes chirurgicaux en proposant des améliorations de pratiques d'assistance en chirurgie et anesthésie.

#### **I Bloc 3 : Examens biologiques et imagerie (6 jours de formation)**

L'objectif : Améliorer les pratiques d'assistance aux examens complémentaires (biologiques et de l'imagerie) par la proposition d'un accompagnement et d'un suivi spécifique et adapté

### POUR QUI ?

Auxiliaires Spécialisés Vétérinaires titre ASV échelon 5 obtenu

### OBJECTIFS DU CQP

- Optimiser la qualité de l'hospitalisation, des soins intensifs et de la rééducation
- Optimiser l'assistance en chirurgie et anesthésie
- Gérer les examens complémentaires biologiques et d'imagerie



Formations ASV



Présentiel, à distance et e-learning



fpc@apform.fr



0 805 390 022

Un coordinateur pédagogique dédié tout au long du parcours

Formateur vétérinaire urgentiste ou chirurgien ou ASV de bloc

Des ateliers pratiques pour faciliter l'appropriation grâce à la manipulation

Prix et modalités de prise en charge : nous consulter

# CQP : Conseiller en Clientèle Vétérinaire - CCV



## Un ASV "référent" en conseil-vente

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.

### 3 BLOCS DE COMPÉTENCES

#### **I Bloc 1 : Image professionnelle (9 jours de formation)**

Objectif : 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.

#### **I Bloc 2 : Suivi de la relation client (8 jours de formation)**

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

#### **I Bloc 3 : Ventes et services (8 jours de formation)**

Objectif : 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

### POUR QUI ?

Auxiliaires vétérinaires

**Prérequis :** Au moins 1 an d'expérience équivalent temps plein. Si Auxiliaire non titulaire du titre ASV, une mise à niveau est mise en place

### 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

Retrouvez tous les détails de ce programme sur notre site [www.apform.fr](http://www.apform.fr)  
et pour toute demande de pré-inscription contactez votre Conseiller en Formation



Formations ASV



Présentiel, à distance et e-learning



fpc@apform.fr



0 805 390 022

Un coordinateur pédagogique dédié tout au long du parcours

Un retour sur investissement immédiat pour la structure vétérinaire

CQP évalué sur un projet d'amélioration des pratiques

Prix et modalités de prise en charge : nous consulter

# CQP : Auxiliaire Conseil en Comportement et bien-être animal ACC



## Un ASV "référent" en conseil en comportement

Avec le CQP «ACC», les auxiliaires vétérinaires acquièrent les connaissances et le savoir-faire nécessaires pour donner des conseils pertinents aux propriétaires, assurer l'accueil et des soins professionnels où l'animal et son propriétaire se sentent en confiance.

### 3 BLOCS DE COMPÉTENCES

#### **■ Bloc 1 : Le suivi comportemental du chat (6 jours de formation)**

Objectif : Analyser les pratiques d'accueil et de soins pour la clientèle féline et mettre en place des améliorations pour optimiser la relation de confiance et fidéliser la clientèle.

#### **■ Bloc 2 : Le suivi comportemental du chien (6 jours de formation)**

Objectif : Analyser les pratiques d'accueil et de soins spécifiques à la clientèle canine et mettre en place des améliorations pour optimiser la qualité des conseils et des soins proposés et fidéliser la clientèle.

#### **■ Bloc 3: Accompagner la thérapie comportementale prescrite (6 jours de formation)**

Objectif : Optimiser le suivi d'une thérapie comportementale prescrite par un vétérinaire comportementaliste en accompagnant le propriétaire de l'animal.

### POUR QUI ?

Auxiliaires vétérinaires

**Prérequis :** Au moins 1 an d'expérience équivalent temps plein. Si ASV non titulaire du titre ASV, une mise à niveau est mise en place

### OBJECTIFS DU CQP

- Maîtriser les conseils en comportement et l'assistance aux thérapies comportementales
- Proposer la consultation de comportement à bon escient
- Mettre en place des conditions de visite accueillantes pour l'animal
- Fidéliser la clientèle grâce à l'approche comportementale

 Formations ASV

 Présentiel, à distance et e-learning

 fpc@apform.fr

 0 805 390 022

Un coordinateur pédagogique dédié tout au long du parcours

Formateur vétérinaire comportementaliste membre de ZOOPSY

Formations pouvant être suivies de manière indépendante  
Bloc 3 accessible après avoir suivi le bloc 1 et 2

Prix et modalités de prise en charge : nous consulter

# CQP : Animation et conduite d'équipe - ACE



## Devenir coordinateur en établissement de soins vétérinaires

Le coordinateur en conduite d'équipe exerce sa mission dans les structures vétérinaires où des missions d'organisation et de gestion lui ont déjà été confiées. L'encadrement d'une équipe en ESV nécessite d'avoir des compétences techniques et réglementaires pour assurer au mieux l'organisation de l'entreprise, mais également des compétences comportementales pour accompagner et animer son équipe.

### DOMAINES D'ACTIVITÉ DU CQP

#### **I Assister le responsable de l'ESV dans sa gestion du personnel (4 jours de formation)**

L'objectif : création de fiches de poste, recrutement, intégration des entrants, entretiens annuels

#### **I Animer et accompagner son équipe soignante vétérinaire (8 jours de formation)**

L'objectif : délégation de missions, motivation, gestion des conflits, entretiens individuels

#### **I Assurer l'organisation des activités de son équipe soignante vétérinaire (4 jours de formation)**

L'objectif : gestion de planification, suivi des objectifs, amélioration continue

### POUR QUI ?

Salariés non vétérinaires d'ESV exerçant ou étant amenés à exercer des missions en gestion du personnel/animation/organisation du travail

### OBJECTIFS DU CQP

- Assister le responsable de l'ESV dans sa gestion du personnel
- Animer et accompagner son équipe soignante vétérinaire
- Assurer l'organisation de son équipe soignante vétérinaire



Formations ASV      Présentiel, à distance, e-learning



fpc@apform.fr      0 805 390 022

Un coordinateur pédagogique dédié tout au long du parcours

Formateur expert du management et de l'amélioration continue connaissant ou issu l'univers vétérinaire

Etudes de cas / Cas pratiques individualisés / Rédaction de process

Prix et modalités de prise en charge : nous consulter

Retrouvez tous les détails de ce programme sur notre site [www.apform.fr](http://www.apform.fr) et pour toute demande de pré-inscription contactez votre Conseiller Formation

**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

 Guillaume BERTAIL (Île-de-France / Centre-Val de Loire / PACA – Corse)  
 04 42 93 63 42  
 bertail@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  
notre offre de formation complète

