




Programme de la formation

GERER LES CLIENTS ET LES SITUATIONS DIFFICILES EN CLINIQUE VETO

 En groupe sur site

 7 heures sur 1 jour(s)

 Salarié en poste, Indépendant et dirigeant · De 3 à 12 participants

 515 € HT / 618 € TTC par participant

Description courte

Vous êtes ASV ou praticien vétérinaire et vous aimeriez être plus à l'aise face à un client en colère ou qui arrive en panique ?

Pour vous aider, VET-Team Learning a conçu une formation consacrée à la "Gestion des clients et des situations difficiles en clinique véto".

Spécialement conçue pour les équipes des cliniques vétérinaires et animée par une vétérinaire praticienne en exercice, cette formation laisse une large part à l'interactivité et aux jeux de rôle destinés à la mise en pratique des acquis. Elle se caractérise par une approche adaptée aux situations les plus fréquemment rencontrées dans un contexte vétérinaire.

L'organisation d'une session "intra-clinique", destinée aux collaborateurs de la structure, est possible sur demande.

En savoir plus : <https://vet-team-learning.com/nos-formations/gestion-clients/>

Profil des participants

Public concerné :

- Personne travaillant ou souhaitant travailler dans le secteur d'activité vétérinaire, respectant les pré-requis
- Membre d'une équipe vétérinaire en contact direct avec la clientèle

Prérequis

Etre vétérinaire ou Auxiliaire Spécialisé(e) Vétérinaire (ASV)

Objectifs

Cette formation a pour objectifs d'améliorer les compétences professionnelles des ASV et vétérinaires praticiens en contact direct avec la clientèle, afin d'optimiser les relations avec les clients, et apaiser les échanges en cas de situation difficile et/ou conflictuelle.

Aptitudes et compétences visées / attestées

A l'issue de cette formation, les participants auront acquis les techniques qui leur permettront :

CADRES

EN MISSION

- de communiquer de façon constructive avec leurs clients (en particulier : identifier correctement leurs attentes et répondre à chacun de façon adaptée)
- de pouvoir composer avec les clients difficiles (en colère...)
- de réagir de façon adaptée dans les situations délicates les plus fréquemment rencontrées.

Contenu

1. Comprendre les attentes de son client - Communiquer de façon constructive
 - La communication entre individus est un art complexe
 - Malentendus et incompréhensions sont à la base d'une relation ratée
 - Comment s'assurer que le message a été correctement compris ?
2. Le contact humain : un pilier majeur de l' "expérience client"
 - Communiquer de façon adaptée à chaque client (méthode DISC)
 - Savoir anticiper pour limiter les risques de litiges
3. Apprendre à composer avec les clients pas faciles (clients bavards – clients en colère...)
4. Focus sur les situations délicates fréquemment rencontrées
 - La problématique du prix
 - Les clients qui arrivent en panique
 - Gérer le décès de l'animal...

Pédagogie et organisation

Méthodes pédagogiques :

- Données théoriques : présentation par vidéo-projection, avec séquences vidéos
- Utilisation d'outils digitaux pour l'animation et l'auto-évaluation
- Jeux de rôles et cas pratiques avec mise en situation

Positionnement et Modalités d'évaluation des acquis

Quiz et exercices de mise en situation

Mode de validation

Attestation de fin de formation

Financements possibles

Eligible au financement par l'OPCO-EP et le FIF-PL

Modalités et délai d'accès

Clôture des inscriptions 3 semaines avant la date de chacune des sessions

Conditions d'accueil: Envoi de convocation avec programme et règlement intérieur

Référent handicap

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : (*mise en place de compensation...*)

Contact : Référent handicap 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28 / nadiahadjeri@cadresenmission.com

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

La formation est ouverte au public en situation de handicap. En cas de besoin spécifique, il est indispensable de contacter le référent handicap de Cadres en Mission avant le démarrage de la formation.

Intervenant

Parcours et compétences de votre Consultante formatrice : Anne RENAULT, Docteur Vétérinaire

- MBA-Master Management et Administration des Entreprises (IAE Paris-Sorbonne)
- Communication digitale /Social Media Marketing et Trafic Management (Certificats de Compétences Professionnelles)
- Formation à la formation professionnelle pour adultes
- Expérience mixte de l'exercice vétérinaire et de l'industrie pharmaceutique vétérinaire
- Exerce actuellement comme vétérinaire praticienne à temps partiel

Évaluations

137 inscriptions depuis le 11/10/2022

Taux d'acquisition des compétences :  92 % (17 évaluations)

Satisfaction des apprenants :  4.7/5 (13 évaluations)