

ASSISTANTS VETERINAIRES

Formation financée par le FIAF à 100%

Module 1 : Relations clientèles

LIEU ET DUREE

Lieu : Nouméa – salle de formation

Durée (heures et jours) : 42 heures sur 6 jours

**Dates des sessions : 10, 11 et 17 octobre 2023 puis
7, 8 et 14 et novembre 2023**

Horaires (par jour) : 8h-12h / 13h-16h

PUBLIC

La formation s'adresse aux salariés des cabinets et cliniques de la province Sud, de la province du Nord ainsi que de la province des Iles.

PRE-REQUIS

L'exercice du métier pendant au minimum 6 mois sera un pré-requis indispensable.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Traiter les appels téléphoniques
- Assurer l'accueil au comptoir ;
- Gérer l'attente des clients
- Recueillir et transmettre les messages et les consignes
- Gérer les situations de conflit et de stress
- Entretien d'un espace d'accueil de qualité
- Agencer et mettre en valeur les présentoirs ;
- Participer aux choix stratégiques et au réassort des produits
- Délivrer les produits dans le respect de la réglementation



CONTENU

Objectifs	Contenu
Traiter les appels téléphoniques	<p>L'accueil</p> <ul style="list-style-type: none">• Les premiers mots : le vocabulaire de présentation• La disponibilité dans le ton• Les expressions à éviter• Les formulations à utiliser <p>Le traitement d'un appel</p> <ul style="list-style-type: none">• Bien écouter pour comprendre la demande• Les questions ouvertes, fermées pour recueillir l'information• Reformuler pour rassurer, mettre en confiance et être sûr d'avoir bien compris• Répondre de façon claire et adaptée aux demandes• Faire preuve de clarté, de concision et de précision• Garder la maîtrise de la communication dans un souci d'efficacité et de gestion du temps de réponse (schéma de la piste de ski)• Orienter et transférer l'appel vers un autre interlocuteur• Gérer l'absence du destinataire de l'appel• Prendre un message précis et adapté aux besoins des destinataires• Faire patienter• Clore l'entretien sur une impression positive (le sourire, la courtoisie, la personnalisation)
Assurer l'accueil au comptoir ;	<ul style="list-style-type: none">• Rappel sur les fondamentaux de la communication interpersonnelle• S'exprimer avec aisance, tact et diplomatie• Utiliser un vocabulaire approprié et adapté au fonctionnement d'une clinique vétérinaire pour transmettre des messages clairs et compréhensibles



	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre l'importance de la communication non verbale : gestes, postures, regards, sourire.• Connaître les techniques d'écoute, le questionnement et la reformulation• Maîtriser les règles de communication appliquées à l'accueil physique derrière le comptoir• Connaître les phases clés de l'entretien d'accueil• Trouver les mots justes et avoir les attitudes adaptées à son interlocuteur• Etre à l'écoute du client : développer ses qualités d'observation, d'écoute active et d'empathie• Gérer les différentes situations d'accueil : orienter, conseiller, expliquer, informer• Maîtriser son temps : savoir se rendre disponible ou faire patienter
Gérer l'attente des clients	<ul style="list-style-type: none">• Diagnostic des connaissances : points forts et axes d'amélioration des situations observées.• Construire et utiliser une trame de découverte.• Identifier les différents types de questionnement.• La prise de note et l'écoute active pour repérer les signaux d'achat et d'intérêt d'un acheteur.• Identifier les besoins et les motivations d'achat par la méthode S.O.N.C.A.S.• La reformulation.• Engager l'acheteur dans la vente
Recueillir et transmettre les messages et les consignes	<ul style="list-style-type: none">• Les consignes dans les activités quotidiennes de travail• Les bons réflexes avant de transmettre une consigne• Comment transmettre des consignes ?• Les règles d'une communication efficace• Évaluer l'application des consignes• Rôles et responsabilités des managers
Gérer les situations de conflit et de stress	<p>Se situer dans son environnement professionnel</p> <ul style="list-style-type: none">• Faire un état des lieux de sa situation professionnelle• Identifier son comportement habituel en situation de travail



Identifier et comprendre ses valeurs
Analyser ses attitudes vis-à-vis de ses relations professionnelles

Observer les comportements de l'entreprise

- Les comportements constructifs
L'assertivité : définition et exemples de situations
L'influence et les effets des comportements constructifs / néfastes

Identifier et gérer son stress

- Zone de confort
- Zone de risque
- Zone de panique
- Identifier les signes annonciateurs de stress

Identifier et gérer les situations de conflit

- Identifier les premiers signes de conflits
- Comprendre les causes de conflits
- S'affirmer lors de situations conflictuelles
- Se motiver pour développer des situations de réussite
- Accepter les échecs

Favoriser des situations de travail constructives

- Elargir le cercle de ses relations professionnelles
- Valoriser les réussites et les mérites de ses relations de travail tout en valorisant son activité

Formateur(s) :

Nicolas RICHETTE : Agrément 2017/005

212 – Productions animales, élevage spécialisé, aquaculture, soins aux animaux

333 – Enseignement, formateur

335 – Animation culturelle, sportive e de loisirs,

411 – Pratiques sportives

413 – Développement des capacités comportementales et relationnelles

Charlotte RABALLAND : vétérinaire (Koné) – Formation de Formateurs en septembre (agrément prévisionnel : fin 2023)

Méthodes et outils pédagogiques : Théorie, support PPT, entraînements, mises en situation avec les produits en vente, pédagogie participative alternant les présentations et les échanges, études de cas concrets, jeux de rôle, séances de questions / réponses
Livrables : bilan, support de formation

Evaluations : mises en situation/ simulation / QCM