

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



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



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