BULLETIN D'INSCRIPTION

AFVAC GERM / 12 MARS 2019
LES PROPRIÉTAIRES D'ANIMAUX

REF FA2019

À compléter et retourner à : **AFVAC, 40 Rue de Berri - 75008 PARIS**

DOCTEUR .....
ADRESSE .....
.....
TÉL/FAX .....
E-MAIL (individuel)* .....
EXERCICE ☐ LIBÉRAL ☐ SALARIÉ
N° ADHÉRENT AFVAC .....
N° D'ORDRE NATIONAL .....

FRAIS D'INSCRIPTION

Tous nos prix sont TTC : TVA à 20%

	AVANT LE 03/03/19	APRÈS LE 03/03/19
▶ ASV	198 €	276 €
▶ Adhérent AFVAC	198 €	240 €
▶ Étudiant adhérent AFVAC	120 €	120 €
▶ Étudiant non-adhérent AFVAC	144 €	144 €
▶ Non-adhérent AFVAC	260 €	320 €

Frais de pauses et déjeuner inclus.

*Inscription possible en ligne sur **www.afvac.com***

*Champs indispensables pour recevoir les documents inhérents à la formation

☐ **Chèque bancaire** à l'ordre de l'AFVAC

☐ **Carte de crédit VISA - MASTERCARD :** ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐ Date d'expiration : ☐☐☐☐

Cryptogramme visuel (au dos) : ☐☐☐ Signature :

☐ **Virement bancaire** au compte BNP - IBAN : FR76 3000 4008 0400 0226 3656 236 - BIC : BNPAFRPPPAA

N° de TVA européen de l'AFVAC : FR 13321592701. Une facture vous sera adressée faisant ressortir la TVA récupérable.
Renseignements FIF-PL / Actalians : Numéro organisme de formation AFVAC : 11 75 170 63 75 / N° de SIRET AFVAC : 321 592 701 000 31

GRANDS PARTENAIRES DE L'AFVAC 2018

Boehringer Ingelheim · Hill's · la compagnie DES VÉTÉRINAIRES · ROYAL CANIN · Virbac

PARTENAIRE PRIVILÉGIÉ DU GERM

Hill's

DISTRIBUÉ PAR

ALCYON Vous êtes dans chacune de nos décisions · centravet VOUS SIMPLIFIE LA VIE · COVETO Le partenaire vétérinaire

AFVAC
40 rue de Berri - 75008 PARIS
Tél. : 01 53 83 91 60 - Fax : 01 53 83 91 69
E-mail : contact@afvac.com

AFVAC 2019

LES PROPRIÉTAIRES D'ANIMAUX : DES CLIENTS À SATISFAIRE

PARIS - MARDI 12 MARS 2019

www.afvac.com

AFVAC GERM www.afvac.com 2019

Cette formation est ouverte
AU PERSONNEL NON VÉTÉRINAIRE
des cabinets et cliniques

LES PROPRIÉTAIRES D'ANIMAUX
DES CLIENTS À SATISFAIRE

PARIS - MARDI 12 MARS 2019

Association reconnue d'utilité vétérinaire

LES PROPRIÉTAIRES D'ANIMAUX : DES CLIENTS À SATISFAIRE

PARIS - MARDI 12 MARS 2019

Dans notre monde communicant, le client est aujourd'hui encore plus qu'hier le centre de toutes les attentions. Les vétérinaires, grâce aux techniques entrepreneuriales et aux outils informatiques, ont la possibilité de faire de cette évolution sociétale un atout. Identifier, connaître son client et ses besoins, construire ensemble une relation durable tout en travaillant l'image de sa structure et de ses services, c'est à la fois favoriser le développement économique de son activité et la satisfaction de l'ensemble des acteurs de la relation.

Satisfaire et fidéliser, c'est s'assurer non seulement des profits financiers mais aussi un environnement de travail gratifiant. **C'est pourquoi le GERM vous propose une formation pratique vous permettant de mettre en place immédiatement une stratégie de gestion de la relation client au sein de votre structure.**

▶ MARDI 12 MARS 2019

AFVAC (SIÈGE)

40 rue de berri - 75 008 Paris • Tél : 01 53 83 91 60

ACCRÉDITATION **FCV**

Objectifs pédagogiques

Être capable de :

- acquérir les notions de base de la gestion de la relation client ;
- établir et déployer un plan de communication ;
- acquérir les bases de la communication entre individus ;
- mettre en place une enquête client ;
- utiliser des outils de fidélisation ;
- raisonner la relation client dans une perspective économique.

Modalités d'apprentissage

6h de programme se déclinant en 1h45 d'exposé, 4h15 de démonstration commentée

Contrôle d'acquisition des connaissances

QCM pour valider les acquis. Attestation de suivi de formation.

Validation

Cette formation vous apporte 0.41 CFC, valeur qui sera doublée si la note obtenue lors de l'évaluation des connaissances est supérieure à la moyenne.

Renseignements scientifiques

François DOMMANGET
Mail : f.dommanget@iledere-veterinaires.com

Renseignements inscriptions

Bernadette HUDÉ
Fax : 01 53 83 91 62
Mail : bhude@afvac.com

PROGRAMME

08h30-09h00	**Accueil des participants**	
09h00-10h30	**09h00**	Introduction - Historique de la gestion de la relation client - M. JOBEZ
	09h15	Principes et stratégie - F. DOMMANGET
	10h00	**Démonstration commentée -** La communication de groupe - M. JOBEZ
11h00-11h30	**Pause**	
11h30-12h15	**11h30**	**Démonstration commentée -** Communication entre individus - F. DOMMANGET
12h15-13h30	**Déjeuner**	
13h30-15h15	**13h30**	**Démonstration commentée -** Sondages et enquêtes - M. JOBEZ
	14h30	**Démonstration commentée -** La fidélisation - F. DOMMANGET
15h15-15h30	**Pause**	
15h30-17h00	**15h30**	**Démonstration commentée -** Approche économique - M. JOBEZ
	16h15	Conclusion - F. DOMMANGET
	16h30	Discussion - F. DOMMANGET, M. JOBEZ

CONFÉRENCIERS

F. DOMMANGET (DV, CES hématologie et biochimie, développeur informatique)
M. JOBEZ (DV, Certificat administrateur de sociétés Sciences Po - IFA)