

Programme de formation

Intitulé de la formation	TOLOS'ASV Vendredi
Date(s)	17/03/2023
Lieu	8 esplanade Compans Caffarelli 31000 Toulouse France



Présentation générale

Formation complète

Pour cette première édition de cette formation entièrement dédiés aux ASV, nous vous proposons deux jours de formation continue avec double programme : un parcours "front office" basé sur l'amélioration de la communication client et de la vente au comptoir et un parcours "back office" orienté sur la prise en charge de l'animal et de son bien-être au sein de la structure vétérinaire.

Objectifs pédagogiques

Programme front - Être capable de :

- d'identifier une urgence au téléphone et au comptoir ;
- savoir donner des conseils au propriétaire en médecine préventive: l'éducation, l'hygiène, la reproduction, l'alimentation, la vaccination ... ;
- connaître la législation sur la vente du médicament vétérinaire ;
- savoir utiliser les réseaux sociaux et en citer les limites et risques ;
- être capable de gérer un client mécontent/stressé/agressif/bavard.

Programme back - Être capable de :

- connaître les différentes méthodes pour bien communiquer au sein de l'équipe ;
- savoir surveiller une anesthésie et s'adapter au moment du réveil ;
- acquérir des connaissances afin d'améliorer les conditions d'hospitalisation ;
- connaître les bonnes pratiques de perfusion ;
- acquérir des savoir-faire autour de la préparation de la chirurgie.

Durée de la formation 6h30

Validation Cette formation vous apporte 0.35 CFC. Une évaluation des connaissances sous forme de QCM sera envoyée en fin de formation, permettant le doublement des points de formation continue.

Prérequis Être en situation d'auxiliaire vétérinaire en situation d'exercice ou l'avoir été.

Contact scientifique Anne ROSSIGNOL-DELUGIN (email: anne_rossignol@yahoo.fr, tel: N/D)

Programme détaillé de la formation

17/03/2023 08:30-09:00	Accueil des participants	Accueil des participants	
17/03/2023 09:00-09:30	Cours	Back-office : Comment se transmettre les informations entre ASV ?	Noémie Tommasini
17/03/2023 09:00-09:30	Cours	Front-office : Pièges de l'appel téléphonique	Anne Rossignol-Delugin
17/03/2023 09:30-10:00	Cours	Back-office : Comment bien communiquer avec son vétérinaire ?	Ana Gadret
17/03/2023 09:30-10:00	Cours	Front-office : Signes d'alarme au téléphone	Anne Rossignol-Delugin
17/03/2023 10:00-10:30	Cours	Back-office : Savoir gérer les tensions dans l'équipe	Noémie Tommasini
17/03/2023 10:00-10:30	Cours	Front-office : Conseiller au téléphone pour les premiers soins à faire à la maison	Anne Rossignol-Delugin
17/03/2023 10:30-11:00	Pause	Pause	
17/03/2023 11:00-11:30	Cours	Back-office : Réduire le stress du chat en hospitalisation	Béatrice Laffitte
17/03/2023 11:00-11:30	Cours	Front-office : Bien gérer l'accueil téléphonique et au comptoir	Aurelie Estadiou
17/03/2023 11:30-12:00	Cours	Back-office : Chat rétif : que faire ?	Béatrice Laffitte

17/03/2023 11:30-12:00	Cours	Front-office : Déceler une urgence au comptoir	Laetitia SEIGNE
17/03/2023 12:00-12:30	Cours	Front-office : Etre Cat-Friendly : de la maison à la clinique	Laetitia SEIGNE
17/03/2023 12:00-12:30	Cours	Back-office : Chien rétif : Que faire ?	Béatrice Laffitte
17/03/2023 12:30-12:45	Discussion	Discussion	
17/03/2023 12:45-14:00	Déjeuner	Repas	
17/03/2023 14:00-14:30	Cours	Back-office : Comprendre l'analyse d'urine	Michael Boussellier
17/03/2023 14:00-14:30	Cours	Front-office : Gestion des émotions du clients	Ana Gadret
17/03/2023 14:30-15:00	Cours	Back-office : Quel tube pour quelle analyse ?	Alexandra Fougeray
17/03/2023 14:30-15:00	Cours	Front-office : Gestion des émotions du clients	Ana Gadret
17/03/2023 15:00-15:30	Cours	Back-office : Comment faire une courbe de glycémie : nouveauté ?	Patrick Verwaerde
17/03/2023 15:00-15:30	Cours	Front-office : Impact des conflits clients sur la clinique	Ana Gadret
17/03/2023 15:30-16:00	Pause	Pause	
17/03/2023 16:00-16:30	Cours	Back-office : Les bonnes pratiques face à un animal anorexique	Aurelie Estadieu
17/03/2023 16:00-16:30	Cours	Front-office : "Mme Michu vient d'adopter un chaton" : conseils à l'adoption	Aurelie Jechoux
17/03/2023 16:30-17:00	Cours	Back-office : Identifier un animal qui ne mange pas assez	Angélique Baudoin

17/03/2023 16:30-17:00	Cours	Front-office : "Mme Michu vient d'adopter un chiot" : conseil en terme d'éducation et d'apprentissage	Aurelie Jechoux
17/03/2023 17:00-17:30	Cours	Back-office : Comment nourrir un animal par sonde ?	Alexandra Fougeray
17/03/2023 17:00-17:30	Cours	Front-office : Autour de la reproduction : la stérilisation	Alisée Raynal
17/03/2023 17:30-17:45	Discussion	Discussion	

Formateurs

Tommasini Noémie (DV), Rossignol-Delugin Anne (DV), Gadret Ana (DV), Laffitte Béatrice (DV, DIE Vet. Comp.), Estadiou Aurelie (), SEIGNE Laetitia (DV), Boussellier Michael (DV, CEAV Médecine Interne), Fougeray Alexandra (), Verwaerde Patrick (DV, MSc, PhD, HDR, Dip. ECVECC), Jechoux Aurelie (DV), Baudoin Angélique (), Raynal Alisée ()

Contact inscription

Jérôme Buisson (email: jbuisson@afvac.com, tel: +33 1 53 83 91 05)