

CATALOGUE DE FORMATIONS

Edition Août 2024

Le développement des compétences professionnelles est reconnu comme étant un des 5 principaux facteurs de motivation au travail. Se maintenir à niveau dans un domaine d'activité maîtrisé, ou développer de nouvelles compétences, permet de s'élever intellectuellement et de gagner en confiance et en confort de travail.

Se former et former régulièrement son équipe permet donc au chef d'entreprise d'augmenter les compétences de sa structure tout en satisfaisant le besoin de développement personnel de ses collaborateurs.

Vetaction Ouest Conseil, reconnu comme organisme de formation, vous accompagne dans ce projet de développement de votre équipe par des formations sur les principaux thèmes liés à la gestion de votre entreprise.



1 TABLE DES MATIERES :

1	TABLE DES MATIERES :	2
2	DÉTAILS DES FORMATIONS VÉTÉRINAIRES	3
2.1	RELATIONS CLIENTS : « Reconnaître et gérer l’agressivité ».....	3
2.2	RELATIONS CLIENTS : « Maîtriser les techniques de vente »	3
2.3	MARKETING EN ACTIVITÉ RURALE : « Bâtir, lancer et pérenniser un service à destination des éleveurs »	4
2.4	GESTION D’ÉQUIPE : « Maitriser l’entretien d’évaluation & l’entretien professionnel ».....	4
2.5	GESTION D’ÉQUIPE : « Comprendre & manager les nouvelles générations »	5
2.6	GESTION D’ACTIVITE : « Améliorer le résultat opérationnel de l’activité canine »	6
3	DÉTAILS DES FORMATIONS ASV	7
3.1	RELATIONS CLIENTS : « Maîtriser les techniques de vente »	7
3.2	RELATIONS CLIENTS : « Reconnaître et gérer l’agressivité ».....	7
3.3	RELATIONS CLIENTS : « L’ASV au centre de la relation client ».....	8
3.4	WEBINAIRE : « Reconnaître et gérer l’agressivité »	8
4	DÉTAILS DES FORMATIONS VÉTÉRINAIRES ET/OU ASV	9
4.1	EFFICACITÉ RELATIONNELLE, COHÉSION D’ÉQUIPE : “le modèle Insights® Discovery au service de l’entreprise vétérinaire.”	9
4.2	MARKETING EN ACTIVITÉ CANINE : «Développement des soins dentaires».....	10
4.3	RELATIONS CLIENTS : « Reconnaître et gérer l’agressivité ».....	10

CONTACT : renseignements et inscriptions aux formations à l’adresse v.quillard@vetaction-ouest.fr
A NOTER : pour chacune de ces formations, l’accessibilité aux personnes en situation de handicap est prise en compte.

2 DÉTAILS DES FORMATIONS VÉTÉRINAIRES

2.1 RELATIONS CLIENTS : « Reconnaître et gérer l'agressivité »

- ✓ **Objectifs** : Savoir reconnaître et gérer les situations difficiles ou conflictuelles à l'accueil, au téléphone ou en consultation. Identifier ce qui met chacun d'entre nous en situation de stress et ce qui nous sécurise. Acquérir des outils et usages pour se sécuriser, soi-même et son équipe, dans son quotidien à la clinique ainsi que dans les situations de stress ou d'agression.
- ✓ **Public** : vétérinaires.
- ✓ **Prérequis** : aucun.
- ✓ **Durée** : 1 journée.
- ✓ **Programme** : comprendre l'agressivité, identifier les situations et comportements qui génèrent du stress, outils et usages de gestion des situations d'agression.
- ✓ **Moyens et Outils** : nombreuses mises en situation sur des expériences vécues par les vétérinaires au quotidien, jeux pédagogiques, brainstormings, présentation PowerPoint.
- ✓ **En Coanimation avec Mme K. Mensah, Psychothérapeute (accompagnement des situations de crise, relation d'aide).**
- ✓ **Modalités d'inscription et délais d'accès** : inscription par mail (v.quillard@vetaction-ouest.fr) et délais d'action à définir avec le commanditaire.
- ✓ **Modalité d'évaluation** : Fiche d'auto-évaluation individuelle renseignée en début puis en fin de formation, puis questionnaire Survey Monkey® sur les applications et mises en œuvre pratiques à j+45.
- ✓ **Tarif** : 300 €HT par participant (+ location de salle et déjeuner au prorata du nombre de participant).

Version 1.3 mise à jour le 7 avril 2023

2.2 RELATIONS CLIENTS : « Maîtriser les techniques de vente »

- ✓ **Objectifs** : améliorer son efficacité dans la prescription d'actes et/ou de produits en salle de consultation (activité canine) ou face à un éleveur (activité rurale).
- ✓ **Public** : vétérinaires.
- ✓ **Prérequis** : aucun.
- ✓ **Durée** : 1 journée.
- ✓ **Programme** : méthodes de questionnement, écoute active, argumentation adaptée aux besoins du client, traitement des objections, conclusion d'un acte de vente.
- ✓ **Moyens et Outils** : présentation PowerPoint, échange d'expérience du groupe, travaux de groupe, mise en situation (sketchs de vente sur des situations vécues par les vétérinaires au quotidien).
- ✓ **Modalités d'inscription et délais d'accès** : inscription par mail (v.quillard@vetaction-ouest.fr) et délais d'action à définir avec le commanditaire.
- ✓ **Modalité d'évaluation** : Fiche d'auto-évaluation individuelle renseignée en début puis en fin de formation puis questionnaire Survey Monkey® sur les applications et mises en œuvre pratiques dans la clinique à j+45.
- ✓ **Tarif** : 250€HT par participant (+ location de salle et déjeuner au prorata du nombre de participant).

Version 1.4 mise à jour le 06 août 2024

2.3 MARKETING EN ACTIVITÉ RURALE : « Bâtir, lancer et pérenniser un service à destination des éleveurs »

- ✓ **Objectifs** : construire la structure d'un service et les supports de communication nécessaires, organiser son travail et son discours pour le lancer, prévoir des actions pour « faire vivre » ce service dans le temps.
- ✓ **Public** : vétérinaires.
- ✓ **Prérequis** : avoir identifié un service que la structure souhaite développer.
- ✓ **Durée** : 1 journée.
- ✓ **Programme** : mise en forme du service, méthode de construction des documents supports, travail sur l'entretien de présentation du service à l'éleveur, réflexion sur la stratégie à mettre en place pour assurer la pérennité du service.
- ✓ **Moyens et Outils** : présentation PowerPoint, travaux de groupe, mise en situation (sketchs d'entraînement à la présentation du service à un éleveur).
- ✓ **Modalités d'inscription et délais d'accès** : inscription par mail (v.guillard@vetaction-ouest.fr) et délais d'action à définir avec le commanditaire.
- ✓ **Modalité d'évaluation** : Fiche d'auto-évaluation individuelle renseignée en début puis en fin de formation puis questionnaire Survey Monkey® sur les applications et mises en œuvre pratiques dans la clinique à j+45
- ✓ **Tarif** : 250€ HT par participant (+ location de salle et déjeuner au prorata du nombre de participant).

Version 1.3 mise à jour le 12 octobre 2021

2.4 GESTION D'ÉQUIPE : « Maitriser l'entretien d'évaluation & l'entretien professionnel »

- ✓ **Objectifs** : Identifier les enjeux de l'évaluation, Découvrir les étapes clés de l'entretien d'évaluation, Identifier les spécificités de l'entretien professionnel
- ✓ **Public** : vétérinaires.
- ✓ **Prérequis** : aucun.
- ✓ **Durée** : 1 journée.
- ✓ **Programme** :
 - Intégrer les enjeux de l'entretien d'évaluation
 - S'approprier les étapes de l'entretien d'évaluation et les conditions de réussite
 - Mener l'entretien d'évaluation
 - Distinguer l'entretien professionnel de l'entretien d'évaluation
- ✓ **Moyens et Outils** : présentation PowerPoint, travaux de groupe, mises en situation.
- ✓ **En Coanimation** avec Mme **A. Bouvard** (Consultante RH au sein de PépitesRH)
- ✓ **Modalités d'inscription et délais d'accès** : inscription par mail (v.guillard@vetaction-ouest.fr) et délais d'action à définir avec le commanditaire.
- ✓ **Modalité d'évaluation** : fiche d'auto-évaluation individuelle renseignée en début puis en fin de formation, puis questionnaire Survey Monkey® sur les applications et mises en œuvre pratiques à j+45.

- ✓ **Tarif** : 300€ HT par participant (+ location de salle et déjeuner au prorata du nombre de participant).

Version 2.2 mise à jour le 6 août 2024

2.5 GESTION D'ÉQUIPE : « Comprendre & manager les nouvelles générations »

- ✓ **Objectifs** : Comprendre les modes de fonctionnement des générations Y et Z, réussir l'intégration de ces générations dans les équipes, Impliquer et motiver les Y et les Z, et adapter son mode de management pour impliquer et susciter l'adhésion.
- ✓ **Public** : Vétérinaires.
- ✓ **Prérequis** : Aucun.
- ✓ **Durée** : 1 journée.
- ✓ **Programme** :
 - Matin :
 - Les caractéristiques des générations Y et Z et étude comparative avec les autres générations,
 - Les postures à adopter en tant que manager,
 - Les modes de communication : agile et souple.
 - Après-Midi :
 - Les sources réelles de motivation et comment les concilier avec les besoins de l'entreprise,
 - La responsabilisation avec la fixation des objectifs clairs et engageants,
 - La culture du feedback et de la réflexivité,
 - La complémentarité des acteurs : un atout.
- ✓ **Moyens et Outils** : présentation PowerPoint, atelier d'échange, cas pratiques, jeux de rôles.
- ✓ **En Coanimation** avec Mme **A. Bouvard** (Consultante RH au sein de PépitesRH)
- ✓ **Modalités d'inscription et délais d'accès** : inscription par mail (v.quillard@vetaction-ouest.fr) et délais d'action à définir avec le commanditaire.
- ✓ **Modalité d'évaluation** : Grille d'évaluation individuel en amont puis à l'issue de la formation, puis questionnaire Survey Monkey® sur les applications et mises en œuvre pratiques dans la clinique à j+45.
- ✓ **Tarif** : 300 €HT par participant (+ location de salle et déjeuner au prorata du nombre de participant).

Version 1.2 mise à jour le 25 août 2023

2.6 GESTION D'ACTIVITE : « Améliorer le résultat opérationnel de l'activité canine »

✓ **Objectifs :**

- Se familiariser avec les indicateurs clés d'analyse de l'activité canine : les connaître, les suivre, agir dessus.
- Mobiliser efficacement des ressources pour améliorer ses performances économiques.

✓ **Public :** vétérinaires.

✓ **Prérequis :** aucun.

✓ **Durée :** 1 journée.

✓ **Programme :**

- Définition du résultat opérationnel : charges opérationnelles, produits opérationnels, autres charges et produits.
- Agir sur les charges opérationnelles : quels sont les leviers permettant de diminuer les charges opérationnelles sans se priver de ressources essentielles ou comment et où faire des économies sans nuire à la qualité du travail et du service fourni ?
- Agir sur les produits opérationnels
 - Quels chiffres extraire de votre logiciel et de votre bilan / compte de résultat pour suivre l'activité ?
 - Décomposition du chiffre d'affaires en plusieurs facteurs ($CA = A \times B \times C \times D$) et identification des critères d'optimisation de chaque facteur de l'équation.
 - Identifier ses points faibles et ses points forts grâce au Benchmarking (notion développée)
 - Agir sur ses points faibles : des leviers pour améliorer rapidement et durablement les recettes. Exemples : politique de prix, communication externe, promotion de certains actes...

✓ **Moyens et Outils :** présentation PowerPoint, échange d'expérience du groupe, travaux de groupe, étude de cas (chiffres réels d'une clinique anonymisée)

✓ **Modalités d'inscription et délais d'accès :** inscription par mail (v.quillard@vetaction-ouest.fr) et délais d'action à définir avec le commanditaire.

✓ **Modalité d'évaluation :** fiche d'auto-évaluation individuelle renseignée en début puis en fin de formation, puis questionnaire Survey Monkey® sur les applications et mises en œuvre pratiques à j+45.

✓ **Tarif :** 250€HT par participant (+ location de salle et déjeuner au prorata du nombre de participant).

Version 1.3 mise à jour le 24 mars 2023

3 DÉTAILS DES FORMATIONS ASV

3.1 RELATIONS CLIENTS : « Maîtriser les techniques de vente »

- ✓ **Objectifs** : améliorer son efficacité dans le conseil et la vente au comptoir.
- ✓ **Public** : ASV.
- ✓ **Prérequis** : aucun.
- ✓ **Durée** : 1 journée.
- ✓ **Programme** : méthode de questionnement, écoute active, argumentation adaptée aux besoins du client, traitement des objections, conclusion d'un acte de vente.
- ✓ **Moyens et Outils** : présentation PowerPoint, échange d'expérience du groupe autour de vidéos montrant des situations concrètes, travaux de groupe, mise en situation (sketchs de vente sur des situations vécues par les ASV à l'accueil).
- ✓ **Modalités d'inscription et délais d'accès** : inscription par mail (v.guillard@vetaction-ouest.fr) et délais d'action à définir avec le commanditaire.
- ✓ **Modalité d'évaluation** : fiche d'auto-évaluation individuelle renseignée en début puis en fin de formation puis questionnaire Survey Monkey® sur les applications et mises en œuvre pratiques dans la clinique à j+45
- ✓ **Tarif** : 250€HT par participant (+ location de salle et déjeuner au prorata du nombre de participant).

Version 1.7 mise à jour le 22 mai 2024

3.2 RELATIONS CLIENTS : « Reconnaître et gérer l'agressivité »

- ✓ **Objectifs** : Savoir reconnaître et gérer les situations difficiles ou conflictuelles à l'accueil ou au téléphone. Identifier ce qui met chacun d'entre nous en situation de stress et ce qui nous sécurise. Acquérir des outils et usages pour se sécuriser, soi-même et son équipe, dans son quotidien à la clinique ainsi que dans les situations de stress ou d'agression.
- ✓ **Public** : ASV.
- ✓ **Prérequis** : aucun.
- ✓ **Durée** : 1 journée.
- ✓ **Programme** : comprendre l'agressivité, identifier les situations et comportements qui génèrent du stress, outils et usages de gestion des situations d'agression.
- ✓ **Moyens et Outils** : nombreuses mises en situation sur des expériences vécues par les ASV au quotidien, jeux pédagogiques, brainstormings, présentation PowerPoint.
- ✓ **Animation** : **coanimation avec Mme K. Mensah, Psychothérapeute** (accompagnement des situations de crise, relation d'aide)
- ✓ **Modalités d'inscription et délais d'accès** : inscription par mail (v.guillard@vetaction-ouest.fr) et délais d'action à définir avec le commanditaire.
- ✓ **Modalité d'évaluation** : Fiche d'auto-évaluation individuelle renseignée en début puis en fin de formation, puis questionnaire Survey Monkey® sur les applications et mises en œuvre pratiques à j+45.
- ✓ **Tarif** : 300€HT par participant (+ location de salle et déjeuner au prorata du nombre de participant).

Version 1.3 mise à jour le 18 juillet 2022

3.3 RELATIONS CLIENTS : « L'ASV au centre de la relation client »

- ✓ **Objectifs** : pouvoir mettre en place une procédure d'accueil d'un nouveau client dans le but de le fidéliser tout de suite, être à même de construire des campagnes de communication efficaces à destination des clients, connaître les règles de base du merchandising pour valoriser l'offre de service de la clinique, savoir gérer le standard téléphonique de la clinique dans le respect des bonnes pratiques d'accueil téléphonique.
- ✓ **Public** : ASV.
- ✓ **Prérequis** : aucun.
- ✓ **Durée** : 1 journée.
- ✓ **Programme** :
 - L'accueil d'un nouveau client,
 - La construire un programme de communication annuel,
 - Notions de merchandising
 - L'accueil téléphonique
- ✓ **Moyens et Outils** : présentation PowerPoint, échange d'expérience du groupe, travaux de groupe, mise en situation.
- ✓ **Modalités d'inscription et délais d'accès** : inscription par mail (v.guillard@vetaction-ouest.fr) et délais d'action à définir avec le commanditaire.
- ✓ **Modalité d'évaluation** : Fiche d'auto-évaluation individuelle renseignée en début puis en fin de formation, puis questionnaire Survey Monkey® sur les applications et mises en œuvre pratiques à j+45.
- ✓ **Tarif** : 250€HT par participant (+ location de salle et déjeuner au prorata du nombre de participant).

Version 1.3 mise à jour le 2 octobre 2022

3.4 WEBINAIRE : « Reconnaître et gérer l'agressivité »

- ✓ **Objectifs** : Savoir reconnaître et gérer les situations difficiles ou conflictuelles à l'accueil.
- ✓ **Public** : ASV.
- ✓ **Prérequis** : aucun.
- ✓ **Durée** : 1 heure.
- ✓ **Programme** : comprendre l'agressivité, identifier les situations et comportements qui génèrent du stress, outils et usages de gestion des situations d'agression.
- ✓ **Moyens et Outils** : présentation PowerPoint sur plateforme Zoom, échange d'expérience du groupe et sondages via le chat.
- ✓ **Modalités d'inscription et délais d'accès** : inscription par mail (v.guillard@vetaction-ouest.fr) et délais d'action à définir avec le commanditaire.
- ✓ **Modalité d'évaluation** : QCM individuel à l'issue de la formation puis questionnaire Survey Monkey® sur les applications et mises en œuvre pratiques dans la clinique à j+45
- ✓ **Tarif** : 50€HT par participant.

Version 1.2 mise à jour le 24 mars 2022

4 DÉTAILS DES FORMATIONS VÉTÉRINAIRES ET/OU ASV

4.1 EFFICACITÉ RELATIONNELLE, COHÉSION D'ÉQUIPE : “le modèle Insights® Discovery au service de l'entreprise vétérinaire.”

- ✓ **Objectifs** : s'adapter au style de communication d'autrui afin de favoriser la communication, la cohésion et l'efficacité au sein de son équipe.
- ✓ **Formateur** : Vincent Guillard – Praticien sous Licence Insights® Discovery (Accréditation obtenue en 2013).
- ✓ **Public** : Vétérinaire et/ou ASV.
- ✓ **Prérequis** : Que chaque stagiaire ait renseigné le questionnaire en ligne Insights® Discovery avant la formation (questionnaire adressé en amont par le formateur).
- ✓ **Durée** : 1 journée.
- ✓ **Programme** :
 - Matin : La notion de perception, les préférences de Jung, la roue Insights et le profil personnel.
 - Après-Midi : le travail en équipe, la roue d'équipe. Comment s'adapter pour mieux communiquer avec ses associés, ses collaborateurs, ses clients...
- ✓ **Moyens et Outils** : présentation PowerPoint, outils d'autodiagnostic, cas pratiques, jeux de rôles, livret de suivi de la formation, profil individuel remis à chaque participant.
- ✓ **Modalités d'inscription et délais d'accès** : inscription par mail (v.guillard@vetaction-ouest.fr) et délais d'action à définir avec le commanditaire.
- ✓ **Modalité d'évaluation** : QCM individuel Survey Monkey® à l'issue de la formation puis questionnaire Survey Monkey® sur les applications et mises en œuvre pratiques dans la clinique à j+45
- ✓ **Tarif** : 1800€HT la journée + 160€HT par profil individuel (+ location de salle et déjeuner au prorata du nombre de participant).

Version 1.5 mise à jour le 15 février 2023

4.2 MARKETING EN ACTIVITÉ CANINE : «Développement des soins dentaires»

- ✓ **Objectifs** : fédérer l'équipe de la clinique autour d'un projet commun : augmenter le volume de prescription des soins dentaires.
- ✓ **Public** : vétérinaires & ASV.
- ✓ **Prérequis** : aucun.
- ✓ **Durée** : 1 journée.
- ✓ **Programme** : rappels techniques, enjeux économiques, comment développer les soins dentaires à la clinique, mise en place d'un plan d'action (qui fait quoi ?).
- ✓ **Moyens et Outils** : présentation PowerPoint, travaux de groupe.
- ✓ **Modalités d'inscription et délais d'accès** : inscription par mail (v.quillard@vetaction-ouest.fr) et délais d'action à définir avec le commanditaire.
- ✓ **Modalité d'évaluation** : QCM individuel à l'issue de la formation puis questionnaire Survey Monkey® sur les applications et mises en œuvre pratiques dans la clinique à j+45
- ✓ **Tarif** : 250€HT par participant (+ location de salle et déjeuner au prorata du nombre de participant).

Version 2.0 mise à jour le 28 juillet 2020

4.3 RELATIONS CLIENTS : « Reconnaître et gérer l'agressivité »

- ✓ **Objectifs** : Savoir reconnaître et gérer les situations difficiles ou conflictuelles à l'accueil, au téléphone ou en consultation. Identifier ce qui met chacun d'entre nous en situation de stress et ce qui nous sécurise. Acquérir des outils et usages pour se sécuriser, soi-même et son équipe, dans son quotidien à la clinique ainsi que dans les situations de stress ou d'agression.
- ✓ **Public** : vétérinaires / ASV.
- ✓ **Prérequis** : aucun.
- ✓ **Durée** : 1 journée.
- ✓ **Programme** : comprendre l'agressivité, identifier les situations et comportements qui génèrent du stress, outils et usages de gestion des situations d'agression.
- ✓ **Moyens et Outils** : nombreuses mises en situation sur des expériences vécues par les vétérinaires et les ASV au quotidien, jeux pédagogiques, brainstormings, présentation PowerPoint.
- ✓ **En Coanimation avec Mme K. Mensah, Psychothérapeute (accompagnement des situations de crise, relation d'aide).**
- ✓ **Modalités d'inscription et délais d'accès** : inscription par mail (v.quillard@vetaction-ouest.fr) et délais d'action à définir avec le commanditaire.
- ✓ **Modalité d'évaluation** : Fiche d'auto-évaluation individuelle renseignée en début puis en fin de formation, puis questionnaire Survey Monkey® sur les applications et mises en œuvre pratiques à j+45.
- ✓ **Tarif** : 300 €HT par participant (+ location de salle et déjeuner au prorata du nombre de participant).

Version 1.3 mise à jour le 7 avril 2023