

Programme de formation cours interentreprises AMV CI 9

CI 9	DCO f: Prise en charge de la clientèle Compétences opérationnelles f.1: Prise en charge de la clientèle f.2: Prendre en charge la clientèle dans des situations particulières ou conflictuelles Mise en relation avec d'autres compétences a: Organisation des activités du cabinet vétérinaire	Date: 2 ^e année	Nombre de jours: 1 jour
------	--	--	---------------------------------------

Programme de formation cours interentreprises AMV CI 9

9a: CO f.1		Durée: 4 heures
Situation typique L'assistante en médecine vétérinaire accueille personnellement les client-e-s à la réception, recueille les données concernant les propriétaires et leur animal et oriente les client-e-s dans la salle d'attente ou de consultation. Au téléphone, l'AMV interroge le/la propriétaire d'animal qui appelle et fixe un rendez-vous ou la marche à suivre. Elle documente ce qui a été fait dans le cadre d'une note brève.		
Objectifs évaluateurs selon plan de formation f.1.8. Les AMV conseillent la clientèle sur différents thèmes dans le cadre d'exemples concrets (C3). f.1.19. Les AMV appliquent les règles de base de la communication verbale et non verbale dans le cadre d'exemples concrets (C3). Mise en relation avec d'autres compétences a.1. Gérer l'agenda en tenant compte du triage		Contenus d'apprentissage Principes de communication: Les apprenti-e-s connaissent les fonctions et règles de base de la communication et transmettent leurs connaissances dans des exemples pratiques. Ils utilisent la communication verbale et non verbale et ont conscience de l'importance d'une bonne communication au sein du lieu de travail, mais aussi à destination de tiers. f.1.19. Choix et utilisation du mode de communication adéquat (par oral, par téléphone, par écrit par courriel, SMS, WhatsApp). Utilisation du langage adéquat, signaux et présence. Jeux de rôle concernant des situations quotidiennes d'entretien (avec des supérieurs, des collaborateurs, la clientèle). f.1.8. Réalisation d'un premier entretien avec le/la client-e par téléphone et en personne. Importance de la première impression en tant que représentant-e de l'entreprise. S'exercer à une prise en charge courtoise de façon à ce que les client-e-s se sentent à l'aise (jeux de rôle). → Saisir le type de client-e. Interroger sur le motif de consultation et toutes les informations relatives à l'animal. Utiliser les techniques de questionnement. Fixer d'autres rendez-vous et s'exercer aux situations conflictuelles quotidiennes (jeux de rôle).
Compétences méthodologiques, sociales et personnelles choisies conformément au plan de formation Compétence sociale: Les AMV effectuent des entretiens avec des collègues et client-e-s en faisant preuve d'empathie, mais aussi d'assurance.		

Programme de formation cours interentreprises AMV CI 9

9b: CO f.1		Durée: 4 heures
<p>Situation typique</p> <p>L'assistante en médecine vétérinaire effectue un entretien par téléphone ou en personne avec un client et lui explique l'intervention à venir sur son animal. Elle répond aux questions du propriétaire et demande conseil au vétérinaire en cas d'incertitudes. L'AMV répond aux questions simples du client sur le choix des traitements, les examens et l'alimentation.</p> <p>Après la consultation, l'AMV fixe un nouveau rendez-vous et répond de manière autonome ou après concertation avec son supérieur aux questions encore en suspens sur la procédure à suivre. Elle remet les médicaments prescrits et explique au client comment procéder à l'administration.</p>		
<p>Objectifs évaluateurs selon plan de formation</p> <p>f.1.8. Les AMV conseillent la clientèle sur différents thèmes dans le cadre d'exemples concrets (C3).</p> <p>f.1.19. Les AMV appliquent les règles de base de la communication verbale et non verbale dans le cadre d'exemples concrets (C3).</p> <p>Mise en relation avec d'autres compétences</p> <p>a.1. Gérer l'agenda en tenant compte du triage</p>		<p>Contenus d'apprentissage</p> <p>Conseiller la clientèle: Les apprenti-e-s appliquent les règles de base de la communication qu'ils ont acquises à des exemples de cas issus de divers domaines du quotidien du cabinet.</p> <p>f.1.8. S'exercer à différents exemples de cas où l'AMV explique au/à la client-e dans un langage simple les examens ou traitements réalisés ou à réaliser en s'appuyant sur ses connaissances: p. ex. prévention de maladies, immunisations, castration, hygiène dentaire, analyses et résultats biologiques, remise de médicaments, etc. Entretiens-conseil sur l'alimentation, les aliments de régime (jeux de rôle).</p>
<p>Compétences méthodologiques, sociales et personnelles choisies conformément au plan de formation</p> <p>Compétence personnelle:</p> <p>Les AMV reconnaissent l'importance d'une bonne communication dans le cadre des contacts avec la clientèle et demandent si besoin des informations et conseils à leur supérieur hiérarchique.</p> <p>Compétence sociale: Les AMV collaborent avec le/la vétérinaire et les propriétaires pour le bien-être des animaux.</p>		