




EN PARTENARIAT  
AVEC :

**Elanco**

# Parlons RELATION CLIENTÈLE

**GESTION DU CLIENT DIFFICILE :  
LES CLIENTS DIFFICILES  
EXISTENT-ILS VRAIMENT?**

**JEUDI 23 MARS**

 **13H30 À 17H30**

 **RESTAURANT LE GRAND  
ARBRE, 1225 RUE BIONNE,  
34070 MONTPELLIER**



**ELSA BONNEFOND-CLUSEAU**

De formation Scientifique, Agricole et Commerciale, après son diplôme de Délégué Vétérinaire en 2008, elle construit sa vie professionnelle avec des cliniques vétérinaires de tous horizons, grâce à des missions diverses pour de grands groupes de l'industrie pharmaceutique. Diplômée du Bachelor «Manager de clinique vétérinaire» à la TBS éducation et travaillant au sein de VETOCITAN, elle consacre son énergie à accompagner les entreprises vétérinaires indépendantes sur le terrain.



# le PROGRAMME

JEUDI 23 MARS

RESTAURANT LE GRAND ARBRE, 1225  
RUE BIONNE, 34070 MONTPELLIER

## RELATION CLIENTÈLE GESTION DU CLIENT DIFFICILE : LES CLIENTS DIFFICILES EXISTENT-ILS VRAIMENT?

ELSA BONNEFOND-CLUSEAU

### HORAIRES :

13h30/14h00 : Accueil des participants au tour d'un café  
14h00/17h30 :

### I. Objectifs pédagogiques:

- Analyser les situations difficiles
- S'adapter au cycle de maintenance du conflit
- Communiquer de façon assertive

### II. Compétences visées:

A. Analyser les situations difficiles. Analyser le fonctionnement d'une communication. Développer l'attitude gagnante.

B. S'adapter au cycle de maintenance du conflit.  
Expliquer l'expression du mécontentement. Sortir du cycle de maintenance.

C. Communiquer de façon assertive. Diagnostiquer son attitude face au conflit. Développer son assertivité

### III. Ressources et Moyens Pédagogiques:

Méthode DESC, Films et Cas pratiques.



INSCRIPTION SUR [WWW.VETOCITAN.FR](http://WWW.VETOCITAN.FR)