



EN PARTENARIAT
AVEC :



Parlons **RELATION CLIENT**

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

JEUDI 17 OCTOBRE 2024

 **13H30 À 17H30**

 **ALETTI PALACE HOTEL
3 PLACE JOSEPH ALETTI,
03200 VICHY**



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 17 OCTOBRE 2024

ALETTI PALACE HOTEL
3 PLACE JOSEPH ALETTI, 03200 VICHY

PARKING DISPONIBLE

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

ELSA BONNEFOND-CLUSEAU

HORAIRES :

13H30 - 14H00 : Accueil des participants
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.

IV. Pré-requis :

Aucun prérequis n'est nécessaire.



Animatrice réseau : Louise Guy 06 42 07 65 54

INSCRIPTION SUR WWW.VETOCITAN.FR