



EN PARTENARIAT  
AVEC :



# Parlons BESOIN CLIENT

IDENTIFIER LES BESOINS CLIENTS POUR  
RÉPONDRE À SES ATTENTES

MARDI 8 AVRIL 2025

🕒 13H30 À 17H30

📍 TOULOUSE



**ELSA BONNEFOND-CLUSEAU**

Manager de mission opérationnelle en cliniques vétérinaires, Consultante et formatrice auprès d'ASV et Équicoach pour les entreprises vétérinaires. Présente en santé animale depuis plus de 15 ans.



# le PROGRAMME

MARDI 8 AVRIL 2025

TOULOUSE

## **BESOIN CLIENT :** IDENTIFIER LES BESOINS CLIENTS POUR RÉPONDRE À SES ATTENTES

**ELSA BONNEFOND-CLUSEAU**

### **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :**

Permettre à chaque collaborateur de l'entreprise vétérinaire de s'approprier les techniques de découverte des besoins de ses clients, pour répondre à ceux-ci et ainsi anticiper et travailler sur la stratégie de développement de sa clinique vétérinaire.

### **A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?**

ASV & Vétérinaires

### **PRE-REQUIS :**

Aucun

### **MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :**

La formation est introduite par de la théorie avec divers outils pratiques. Elle est complétée avec des mises en situation et des vidéos permettant une meilleure acquisition des compétences.

### **COMPÉTENCES VISÉES :**

Être capable d'identifier et de traiter les besoins des clients propriétaires d'animaux pour répondre de manière structurée à leurs attentes, dans le but de le fidéliser.

### **NATURE :**

- Conduire un entretien de découverte client
- Savoir identifier ses besoins et les différencier de ses attentes
- Analyser, traiter les objections et prendre en compte la métacommunication
- Utiliser la reformulation pour clarifier les éléments reçus
- Savoir prendre congés en ayant traité l'expression du client

### **HORAIRES :**

13H30 : Accueil des participants

14H00 - 17H30 : Conférence

17H30 : Fin de la journée



Animateur réseau : Mickael Lemoine 06 85 72 18 89

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