



EN PARTENARIAT
AVEC :

Elanco

Parlons BESOIN CLIENT

IDENTIFIER LES BESOINS CLIENTS POUR
RÉPONDRE À SES ATTENTES

JEUDI 27 NOVEMBRE 2025

🕒 13H30 À 17H30

📍 **HÔTEL IBIS CENTRE,**
1 AVENUE D'AIGUILHE,
43000 LE PUY-EN-VELAY



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

JEUDI 27 NOVEMBRE 2025

HÔTEL IBIS CENTRE, 1 AVENUE D'AIGUILHE,
43000 LE PUY-EN-VELAY

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



Animatrice réseau : Louise Montamat 06 42 07 65 54

INSCRIPTION SUR WWW.VETOCCITAN.FR