

# CATALOGUE FORMATION 2024-2025



Référentiel National Qualité

Audité par  
**BUREAU VERITAS**  
Certification



**Qualiopi**  
processus certifié

■ **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**  
La certification qualité a été délivrée au titre de la  
catégorie suivante : **ACTIONS DE FORMATION**



23 rue Olivier de Serres - BP539  
85505 **LES HERBIERS** cedex

# L'EDITO



Le domaine vétérinaire connaît d'incessantes évolutions et exigences.

RC SERVICES FORMATION se tient à vos côtés pour renforcer vos compétences et votre expertise.

Ainsi depuis 2018, nous avons organisé :

- 156 actions soit...
- 1 014 h de formation pour accompagner...
- 1 063 vétérinaires et ASV dans leur montée en compétences.

En effet, nous sommes convaincus que la **formation transversale est un atout majeur** et qu'au-delà de votre formation initiale, nos programmes vous aideront à renforcer vos compétences en communication, en management, et dans d'autres domaines essentiels à la réussite de votre équipe vétérinaire.

Notre mission est claire : **vous accompagner à développer votre talent pour répondre aux besoins changeants auxquels vous devez faire face.**

Explorez notre catalogue 2024 pour découvrir les opportunités qui s'offrent à vous.

Sophie Testaud

Directrice Générale

# SOMMAIRE

- 4 LA FORMATION E-LEARNING
- 5 NOTRE DEMARCHE RSE
- 6 UNE EQUIPE A VOTRE ECOUTE
- 7 DES FINANCEMENTS

## BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

- 8 SE SECURISER DANS LES SITUATIONS DE STRESS OU D'AGRESSION
- 9 LA GESTION DU STRESS QUOTIDIEN
- 10 VERS UNE COMMUNICATION EMPATHIQUE pour soi et les Autres
- 11 PRENDRE DU RECUL - Juste équilibre entre maîtrise et lâcher-prise

## GAGNER EN EFFICACITE

- 12 ANIMER DES ATELIERS DE GROUPE coopératifs et efficaces
- 13 MAITRISER LA PEDAGOGIE POUR ADULTES
- 14 MIND MAPPING - La méthode infallible pour organiser vos idées et les mémoriser
- 15 REUSSIR VOS REUNIONS OU VOS FORMATIONS
- 16 GERER SON TEMPS ET SON ORGANISATION

## GESTION D'EQUIPE

- 17 COMPRENDRE ET MANAGER LES NOUVELLES GENERATIONS
- 18 REUSSIR SES ENTRETIENS DE RECRUTEMENT
- 19 MAITRISER L'ENTRETIEN - d'évaluation et professionnel

## PERFECTIONNER SA COMMUNICATION

- 20 PRENDRE LA PAROLE POUR MARQUER LES ESPRITS
- 21 ASSOUPPLIR SES RELATIONS INTERPERSONNELLES
- 22 LES MULTIPLES DIMENSIONS DE L'ACCUEIL CLIENT - Les connaître, les évaluer, les améliorer
- 23 CAMPAGNE DE COMMUNICATION CLIENT - La construire, la mettre en place, en mesurer l'impact
- 24 FIN DE VIE D'UN COMPAGNON ANIMAL - Pourquoi accompagner les familles et les équipes soignantes ?

## PERFECTIONNER SA TECHNIQUE DE VENTE

- 25 S'APPROPRIER LA SOLUTION ALTERBIOTIQUE
- 26 LA PROSPECTION TELEPHONIQUE
- 27 TECHNIQUES DE VENTES EN ACTIVITE CANINE OU RURALE - Module Vétérinaire
- 28 TECHNIQUES DE VENTES EN ACTIVITE CANINE OU RURALE - Module ASV
- 29 AMELIORER LE RESULTAT OPERATIONNEL DE L'ACTIVITE CANINE
- 30 MARKETING EN ACTIVITÉ RURALE - Bâtir, lancer et pérenniser un service à destination des éleveurs

## ENVIE DE VOUS INSCRIRE - Sautez le pas...

## UN AUTRE BESOIN ?

## LA FORMATION EN PRATIQUE

## NOS PARTENAIRES

# LA FORMATION E-LEARNING

Découvrez Diktyo, la plateforme LMS qui vous permet de vous former à votre rythme et où que vous soyez

Dans un monde en constante évolution, la formation continue est la clé de la réussite.

Pour vous permettre de suivre des formations\* qui ne soient plus limitées par le temps ou l'espace, nous vous offrons une opportunité d'apprentissage flexible, personnalisée et adaptée à votre rythme de vie professionnel avec notre plateforme LMS :



**Diktyo**, c'est une solution de formation e-learning qui vous offre de nombreux avantages

- Flexibilité : suivez votre formation à votre rythme et à votre convenance, où que vous soyez, à condition d'avoir un accès à internet.
- Mobilité : accédez à vos formations depuis n'importe quel appareil, ordinateur, tablette ou smartphone.
- Personnalisation : choisissez les modules de formation qui vous intéressent

**Diktyo**, c'est plus que de la formation

**Diktyo**, c'est aussi un espace d'échange et de partage entre apprenants et formateurs. Vous avez la possibilité de poser des questions, de demander des conseils et de participer à des discussions.

Diktyo, c'est la solution idéale pour vous former, où que vous soyez et à votre rythme

*\*Le logo de Diktyo est le signe distinctif apposé sur les programmes pour toutes les formations proposées sur la plateforme, qu'elles soient entièrement en ligne ou sous format hybride (module en ligne + session en présentiel sur site ou en classe virtuelle).*

# NOTRE DEMARCHE RSE

## Notre nouvelle initiative en faveur de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)

Notre organisme de formation est engagé dans une démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) visant à réduire notre impact sur l'environnement.

Dans ce cadre, nous avons pris la décision de numériser tous les supports pédagogiques.

Désormais, vous pourrez consulter et télécharger le support et les annexes de la formation à laquelle vous participerez directement en vous connectant pendant 1 an sur le site :

**<https://rcs-formation.j-doc.com/login>**

Cette transition vers le numérique présente de nombreux avantages pour vous :

- accès facile
- flexibilité
- disponibilité à tout moment et de n'importe où

En abandonnant l'impression papier, nous contribuons collectivement à la préservation des ressources naturelles et à la protection de l'environnement.

Certains d'entre vous pourraient préférer le format papier, mais cette évolution est résolument nécessaire pour offrir une formation moderne, pratique et respectueuse de l'environnement.

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant cette transition, n'hésitez pas à nous contacter. Nous sommes là pour vous aider à tirer le meilleur parti de cette nouvelle approche.

Rejoignez-nous dans cette initiative écologique !



# UNE EQUIPE A VOTRE ECOUTE

Responsable pédagogique : Katy CHOLLET - k.chollet@groupecristal.fr - 02.51.91.59.60

Assistante administrative : Séverine DESHORMEAUX - s.deshormeaux@groupecristal.fr - 02.51.91.29.08

## *Les formateurs*



**Vincent GUILLARD**

Fondateur et Gérant – Consultant formateur



**Marion HATTON**

Formatrice en stratégie commerciale



**Florisse JEAN**

Facilitatrice en intelligence collective, accompagnement et formation



**Katia MENSAH**

Psychothérapeute (accompagnement des situations de crise, relation d'aide)



**Rodolphe MERAND**

Vétérinaire formateur, il a fait ses armes auprès du CJD Vendée



**Stéphanie NECCA**

Coache professionnelle certifiée et animatrice radio



**Laurent PAVAGEAU**

Formateur-consultant mind mapping et orthographe



**Sophie RANGAN**

Formatrice en négociation commerciale et politique commerciale

# LES FINANCEMENTS



*Pour les vétérinaires associés, la prise en charge d'une action de formation est de 250€/jour avec un plafonnement annuel par vétérinaire de 750 €. La priorité est donnée aux formations « métiers » qui concourent à la montée en compétences. Vous pouvez retrouver la grille de prise en charge actualisée sur le lien suivant : <https://www.fifpl.fr>*



*Pour les vétérinaires salariés, les ASV ou ASC, la prise en charge d'une action de formation dépend du thème de la formation. Selon celui-ci, la durée de l'action, le coût pédagogique, la prise en charge de frais annexes comme les frais de salaire (pour les cabinets de moins de 11 salariés) peuvent être financés.*

***A noter que les formations sur la sécurité des salariés ne sont pas prises en charge puisqu'elles sont de la responsabilité de l'employeur.***

*Vous pouvez consulter les barèmes de prise en charge sur le lien suivant : <https://www.opcoep.fr/criteres-de-financement>*



*Les dirigeants d'entreprise relevant **d'un régime réel d'imposition sur les bénéfices ou exonérés d'impôt** (entrepreneur individuel, gérant de société, président, directeur général, administrateur ou membre de sociétés par actions, chef d'exploitation notamment) peuvent bénéficier d'un crédit d'impôt lorsqu'ils participent à des actions de formation professionnelle financées ou non, calculé sur la base du SMIC horaire dans la limite de 40 heures par an. Dans le cadre de la loi en faveur des PME (loi 2.8.2005 art. 3) tout chef d'entreprise peut en bénéficier. Pour en savoir plus, consulter ce lien :*

*<https://www.economie.gouv.fr/entreprises/credit-impot-formation-dirigeants-chef-entreprise>*

*En tant que société de services, qui plus est confrontée à la maladie et au deuil, dans un contexte très affectif, l'équipe d'une clinique vétérinaire doit quotidiennement faire face à des situations difficiles avec ses clients. Ces situations sont parmi les plus grandes causes d'insatisfaction ou de stress professionnels et sont donc à considérer avec le plus grand sérieux. Avant de parler d'outils de gestion de l'agressivité, il est important d'identifier ce qui met chacun d'entre nous en situation de stress et ce qui nous sécurise. Cette formation a donc pour objectif de vous aider à identifier les situations qui, chez vous, génèrent du stress. Elle a aussi pour objectif de vous apporter des outils pour vous sécuriser, vous et votre équipe, dans les situations de stress ou d'agression.*

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Reconnaître et gérer les situations difficiles ou conflictuelles à l'accueil, au téléphone ou en consultation
- Identifier ce qui met chacun d'entre nous en situation de stress et ce qui nous sécurise
- Acquérir des outils et usages pour se sécuriser, soi-même et son équipe, dans son quotidien à la clinique ainsi que dans les situations de stress ou d'agression.

## METHODES PEDAGOGIQUES

- Nombreuses mises en situation sur des expériences vécues par les vétérinaires et/ou ASV au quotidien
- Jeux pédagogiques
- Brainstormings
- Présentation illustrée

## PROGRAMME

- Comprendre l'agressivité
- Identifier les situations et les comportements qui génèrent du stress
- Gérer les situations de stress ou d'agression

## CETTE FORMATION VOUS PERMETTRA DE DÉVELOPPER VOS COMPÉTENCES SUR :

- La reconnaissance et la gestion des situations difficiles ou conflictuelles
- La compréhension de l'agressivité
- La compréhension des mécanismes du stress
- La sécurité personnelle et d'équipe

## MODALITE D'EVALUATION

- QCM individuel

## PUBLIC

- Tout public

## PREREQUIS

- Aucun

## DUREE

- 7 h 00

## TARIF

- Sur devis (seulement disponible en formation intra-entreprises)

## Formateur

- Vincent GUILLARD et l'intervenante Katia MENSAH



# BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

## LA GESTION DU STRESS QUOTIDIEN

*Du matin jusqu'au soir, nous sommes en permanence sollicités : la gestion de nos emails, des demandes des clients, des attentes des collègues sans compter les intrusions imprévues de notre vie personnelle et familiale comme la gestion d'une urgence sont autant de sources de déstabilisation au cours de notre journée de travail. Comment rester focus alors que nous sommes en permanence dérangé ? Comment garder la bonne distance face aux événements ? Comment préserver ses ressources ? Grâce à cette formation, vous serez préparé(e) à gérer votre stress quotidien par la mise en place de temps dédiés pour réguler vos états nerveux et retrouver de la sérénité.*

| OBJECTIFS PEDAGOGIQUES | METHODES PEDAGOGIQUES |
|------------------------|-----------------------|
|------------------------|-----------------------|

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Décrypter les mécanismes physiologiques du stress</li> <li>• Identifier les pensées parasites et autres déclencheurs de stress</li> <li>• Utiliser des techniques de respiration et de visualisation</li> <li>• Créer des routines préventives adaptées à son mode de fonctionnement</li> <li>• Réagir en cas de coup de stress soudain</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expérimentation</li> <li>• Partage d'expériences</li> <li>• Prise de recul</li> </ul> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### PROGRAMME

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les mécanismes du stress</li> <li>• Les pensées automatiques</li> <li>• Principes de base de la physiologie du stress</li> <li>• La gestion des émotions déclenchées par le stress</li> <li>• Les techniques d'urgence face au stress</li> <li>• Les différents types de respiration pour la régulation nerveuse</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les techniques de visualisation et la pensée positive</li> <li>• Les réactions d'urgence</li> <li>• Les routines quotidiennes préventives</li> <li>• La gestion d'une hygiène de vie globale</li> <li>• La gestion du temps et de son organisation personnelle</li> </ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CETTE FORMATION VOUS PERMETTRA DE DÉVELOPPER VOS COMPÉTENCES SUR : | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La compréhension des mécanismes du stress</li> <li>• L'identification des pensées parasites</li> <li>• L'utilisation de techniques de respiration et de visualisation</li> <li>• La création de routines préventives</li> </ul> |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                       |                                                                                                                                                                               |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| MODALITE D'EVALUATION | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quizz</li> </ul>                                                                                                                     |
| PUBLIC                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toute personne en situation de tension et de stress au travail</li> <li>• 5 participants minimum - 8 participants maximum</li> </ul> |
| PREREQUIS             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un appareil connecté est indispensable pour suivre toutes les phases de la formation (notamment en ligne)</li> </ul>                 |
| DUREE                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 14 h 00 en <b>formation hybride</b> (capsule e-learning + séances en présentiel)</li> </ul>                                          |
| TARIF                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 795,00 € par personne pour les formations inter-entreprises</li> <li>• Sur devis pour les formations intra-entreprises</li> </ul>    |
| Formateur             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Florisse JEAN</li> </ul>                                                                                                             |

# BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

## VERS UNE COMMUNICATION EMPATHIQUE

### pour soi et les Autres

*Du matin jusqu'au soir, nous sommes en permanence sollicités: la gestion de nos emails, des demandes des clients, des attentes des collègues sans compter les intrusions imprévues de notre vie personnelle et familiale comme la gestion d'une urgence sont autant de sources de déstabilisation au cours de notre journée de travail. Comment rester focus alors que nous sommes en permanence dérangé ? Comment garder la bonne distance face aux événements ? Comment préserver ses ressources ? Grâce à cette formation, vous serez préparé(e) à observer avec bienveillance ce qui se passe en vous en situation tendue pour mieux communiquer avec votre entourage.*

#### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Etablir des bilans neutres et factuels sur les situations de tension qui nous entoure
- Reconnaître les émotions qui nous occupent
- Identifier ses besoins fondamentaux au travail
- Mettre en place des stratégies gagnant-gagnant
- Réaliser des bilans et auto-positionnement avec soi-même
- Partager avec son entourage sur ses émotions, ses besoins et les solutions à envisager

#### METHODES PEDAGOGIQUES

- Expérimentation
- Partage d'expériences
- Prise de recul

#### PROGRAMME

- La distinction entre nos pensées, nos jugements et nos interprétations
- La neutralité et les faits au service d'un point de départ clair
- Les émotions principales et leurs déclencheurs
- La notion de besoin fondamental et le lien aux émotions
- L'identification des comportements-refuge pour mieux anticiper
- La formulation d'une demande réaliste, positive et précise pour soi et pour les autres
- Les 4 étapes de la communication empathique sur les bases de la Communication Non Violente
- La gestion des émotions en situation imprévue et sur le long terme
- Les pratiques de météo intérieure et la régulation émotionnelle
- Les techniques de respiration au service de la récupération physique

#### CETTE FORMATION VOUS PERMETTRA DE DÉVELOPPER VOS COMPÉTENCES SUR :

- L'établissement de bilans neutres et factuels
- La reconnaissance des émotions
- L'identification des besoins fondamentaux au travail

#### MODALITE D'EVALUATION

- Quizz

#### PUBLIC

- Toute personne en situation de tension et de stress au travail
- 5 participants minimum - 8 participants maximum

#### PREREQUIS

- Avoir les bases en termes de gestion du stress page 9
- Un appareil connecté est indispensable pour suivre toutes les phases de la formation (notamment en ligne)

#### DUREE

- 14 h 00 en **formation hybride** (capsule e-learning + séances en présentiel)

#### TARIF

- 795,00 € HT par personne pour les formations inter-entreprises
- Sur devis pour les formations intra-entreprises

#### Formateur

- Florisse JEAN

# BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL PRENDRE DU REcul

## Juste équilibre entre maîtrise et lâcher-prise

*Du matin jusqu'au soir, nous sommes en permanence sollicités: la gestion de nos emails, des demandes des clients, des attentes des collègues sans compter les intrusions imprévues de notre vie personnelle et familiale comme la gestion d'une urgence sont autant de sources de déstabilisation au cours de notre journée de travail. Comment rester focus alors que nous sommes en permanence dérangé ? Comment garder la bonne distance face aux événements ? Comment préserver ses ressources ? Grâce à cette formation, vous serez préparé.e à trouver le juste équilibre entre maîtrise sur les événements et lâcher-prise.*

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier les principes de base du lâcher-prise
- Reconnaître ses besoins fondamentaux et les valeurs associées
- Mettre en place une hygiène psycho-corporelle au quotidien
- Equilibrer la relation à soi et la relation à l'autre grâce à une communication claire

### METHODES PEDAGOGIQUES

- Expérimentation
- Partage d'expériences
- Prise de recul

### PROGRAMME

- Les principes de base du lâcher-prise : origines, philosophie et applications
- Les petites voix internes et messages contraignants
- Les notions de limites, d'acceptation et d'adaptation aux situations
- Les bénéfices psychiques et physiques au lâcher-prise
- Les outils de prise de recul par la réflexion et l'analyse
- Les pratiques d'introspection au service du lâcher-prise
- La gestion du temps et de son organisation
- La mise en place de routine d'hygiène psycho-corporelle au quotidien
- La carte des valeurs fondamentales
- L'équilibre de ses différentes sphères de vie
- L'auto-empathie et la communication bienveillante
- Les messages à faire passer pour respecter ses limites

### CETTE FORMATION VOUS PERMETTRA DE DÉVELOPPER VOS COMPÉTENCES SUR :

- La compréhension des principes du lâcher-prise
- La reconnaissance des besoins fondamentaux et des valeurs
- Le soin de son bien-être mental et physique quotidiennement
- L'équilibre de la relation à soi et à l'autre

#### MODALITE D'EVALUATION

- Quizz

#### PUBLIC

- Toute personne en situation de tension et de stress au travail
- 5 participants minimum - 8 participants maximum

#### PREREQUIS

- Avoir les bases en termes de gestion du stress et communication empathique - programmes pages 9 et 10
- Un appareil connecté est indispensable pour suivre toutes les phases de la formation (notamment en ligne)

#### DUREE

- 14 h 00 en **formation hybride** (capsule e-learning + séances en présentiel)

#### TARIF

- 795,00 € HT par personne pour les formations inter-entreprises
- Sur devis pour les formations intra-entreprises

#### Formateur

- Florisse JEAN

# GAGNER EN EFFICACITE

## ANIMER DES ATELIERS DE GROUPE

### Coopératifs et efficaces

Les réunions et rencontres restent des incontournables de la vie d'équipe et pourtant, il arrive que trop longues, trop nombreuses, trop poussives elles deviennent démotivantes là où pourtant leur vocation est de permettre à chacun d'obtenir plus de clarté sur la situation, les événements, les projets afin de pouvoir apporter sa contribution en fonction de ses compétences et de son poste. Comment créer de l'émulation en réunion ? Comment susciter la participation de tous et toutes ? Comment engager une logique de co-construction ? Grâce à cette formation, vous serez préparé(e) à animer des réunions créatives et efficaces au service de la coopération entre les personnes de votre équipe.

#### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Préparer et structurer une intervention dans un état d'esprit coopératif
- Préparer les conditions favorables à l'émergence des idées
- Appliquer les principes d'un lancement en trois temps
- Utiliser les techniques de communication constructive au service du groupe
- Conclure et donner de la perspective aux échanges de groupe

#### METHODES PEDAGOGIQUES

- Expérimentation
- Partage d'expériences
- Prise de recul

#### PROGRAMME

- Les principes de base de l'intelligence collective
- Les trois étapes d'un lancement réussi : partage, cadrage, centrage
- Les temps de co-construction : émergence/divergence/convergence
- La régulation des échanges et le cadre de l'atelier
- La clôture et la mise en perspective d'un atelier coopératif
- La pratique du brainstorming
- La formulation des questions pertinentes à la coopération
- Les techniques de régulation des émotions de groupe : photo langage, cartes, questionnements...La création d'un déroulé d'atelier
- La rédaction d'un plan d'action suite à la réunion
- La posture de facilitation : ni participant lambda, ni décideur
- La régulation des émotions : pratiques de météo intérieure et baromètre
- La gestion du temps et du rythme d'un atelier
- La capacité de synthèse et la mise à disposition des compte-rendus

#### CETTE FORMATION VOUS PERMETTRA DE DÉVELOPPER VOS COMPÉTENCES SUR :

- La préparation et structuration d'une intervention coopérative
- La création de conditions propices à l'émergence des idées
- L'utilisation de techniques de communication constructive

#### MODALITE D'EVALUATION

- Quizz

#### PUBLIC

- Toute personne amenée à animer des réunions et ateliers coopératifs en équipe ou avec des partenaires
- 5 participants minimum - 8 participants maximum

#### PREREQUIS

- Un appareil connecté est indispensable pour suivre toutes les phases de la formation (notamment en ligne)

#### DUREE

- 14 h 00 en **formation hybride** (capsule e-learning + séances en présentiel)

#### TARIF

- 795,00 € HT par personne pour les formations inter-entreprises
- Sur devis pour les formations intra-entreprises

#### Formateur

- Florisse JEAN

# GAGNER EN EFFICACITE

## MAITRISER LA PEDAGOGIE POUR ADULTES

*Cela ne s'improvise pas et devenir formateur nécessite de se former !*

*Vous avez une vraie légitimité dans votre domaine, il est donc tout à fait pertinent de vouloir transmettre vos compétences et vous pensez qu'en étant expert il sera facile de faire des formations ce qui n'est pas toujours le cas. C'est pourquoi le référentiel national Qualiopi intègre dans ses indicateurs une obligation de formation initiale et continue des formateurs.*

*Parce qu'une expérience professionnelle riche n'est pas synonyme de se mettre au niveau des stagiaires et d'utiliser les bonnes techniques pédagogiques pour transmettre, RC SERVICES vous propose une formation de 7 h 00 pour développer cette compétence.*

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Mettre en oeuvre les fondamentaux de la pédagogie pour adultes

### METHODES PEDAGOGIQUES

- Autodiagnostic et quizz
- Echanges et entraînements avec la formatrice
- Plan d'actions

### PROGRAMME

- Les principes d'une pédagogie engageante pour un groupe d'adultes
- Acquérir les méthodes
- Choisir et organiser les thèmes et activités pédagogiques
- Utiliser les outils de communication pour donner du sens à l'apprentissage
- Encourager la participation des apprenants en fonction de leur style d'apprentissage

### CETTE FORMATION VOUS PERMETTRA DE DÉVELOPPER VOS COMPÉTENCES SUR :

- Les principes d'une pédagogie engageante pour les adultes
- Les outils de communication pour donner du sens à l'apprentissage
- Le choix et l'organisation des thèmes et activités pédagogiques

#### MODALITE D'EVALUATION

- Quizz

#### PUBLIC

- Toute personne amenée à animer des formations
- 5 participants minimum - 8 participants maximum

#### PREREQUIS

- Remplir le questionnaire en amont de la formation (disposition spécifique personnalisée en cas de non validation)

#### DUREE

- 7 h 00 en formation hybride (capsule e-learning + séances en classe virtuelle ou présentiel)

#### TARIF

- 300,00 € HT par personne pour les formations inter-entreprises
- Sur devis pour les formations intra-entreprises

#### Formateur

- Florisse JEAN

## GAGNER EN EFFICACITE

# MIND MAPPING

## La méthode infaillible pour organiser vos idées et les mémoriser

*En sortant de vos réunions, votre carnet est noir des notes que vous ne relirez jamais ? Vous avez beaucoup d'informations à mémoriser ? Vous souhaitez progresser dans les situations courantes comme : prendre des notes, gérer des projets, faire des choix, prendre des décisions, préparer des présentations en public, des réunions, des formations, mémoriser des informations, développer la créativité et la productivité d'un groupe ? La formation "Mind Mapping" peut vous aider à clarifier et structurer vos idées.*

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Découvrir une autre façon d'apprendre et de travailler au quotidien en utilisant des moyens différents, ludiques et innovants
- Apprendre à utiliser autrement un outil fabuleux : notre cerveau
- Développer votre mémoire, votre créativité et surtout votre efficacité au cours des réunions, des projets ou des prises de notes

### METHODES PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques et exercices en groupes ou en individuel
- Exposés et table ronde
- Exercices multimédias innovants et stimulants.
- Entraînements ludiques et étonnants pour votre cerveau

### PROGRAMME

- Comment mieux communiquer en utilisant la synergie de nos 2 hémisphères cérébraux ?
- Manager autrement avec les cartes mentales
- Les attitudes mentales face à l'apprentissage
- Apprendre non plus par la contrainte et l'effort mais de façon ludique, par plaisir avec une méthode simple Construire des cartes mentales efficaces et stimulantes
- Prendre des notes efficaces avec le mind mapping
- Organiser les informations
- Faciliter le travail collaboratif avec le mind mapping
- Comment vivre un entretien, manager un projet ou une réunion avec l'utilisation du mind mapping et ainsi favoriser l'apprentissage et la structuration de nouvelles données

### CETTE FORMATION VOUS PERMETTRA DE DÉVELOPPER VOS COMPÉTENCES SUR :

- L'amélioration de la créativité
- La facilitation du travail collaboratif
- La gestion de projets et de réunions

#### MODALITE D'EVALUATION

- Mise en situation
- Prises de notes en «live» à partir de 2 vidéos et retours partagés
- Questionnaire

#### PUBLIC

- Tout public
- 5 participants minimum - 8 participants maximum

#### PREREQUIS

- Aucun

#### DUREE

- 7 h 00 en présentiel

#### TARIF

- 410,00 € par personne pour les formations inter-entreprises
- Sur devis pour les formations intra-entreprises

#### Formateur

- Laurent PAVAGEAU

# GAGNER EN EFFICACITE REUSSIR VOS REUNIONS OU VOS FORMATIONS

Qui n'a jamais senti le stress monter doucement mais sûrement à l'approche d'une formation ou d'une réunion ? Quel(le) formateur(ice) ou animateur(ice) n'a jamais eu de doutes ?

Avoir peur que les objectifs ne soient pas atteints, que le timing ne soit pas respecté et que les participants repartent avec la sensation d'avoir perdu du temps.

Qu'elles soient organisées pour donner de l'information, pour faire avancer un projet, prendre des décisions, débloquer une situation ou former un groupe, ces temps se préparent de la même façon. La formation "Réussir ses réunions ou formations" apporte une méthode et des pratiques efficaces pour atteindre vos objectifs.

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Réussir vos réunions ou formations
- Utiliser les outils et méthodes de conduite de réunion
- Travailler sa posture d'animateur ou de formateur

## METHODES PEDAGOGIQUES

- Présentations illustrées
- Echanges dirigés
- Exercices
- Téléconférences de suivi

## PROGRAMME

- Les rôles de l'animateur/formateur
- Comment bien préparer ses réunions ou formations ?
  - Méthodes et outils
- Quelles techniques d'animation utiliser ?
- Les temps
  - Avant, pendant et après ou comment bien dérouler pour
- atteindre les objectifs
- Les types de supports
- Le profil des participants

## ILS EN PARLENT MIEUX QUE NOUS

- TEMOIGNAGE DE FLORENT AUSUSTE, VÉTÉRINAIRE -

*"Cette formation m'a apporté des outils pour pouvoir, au quotidien, travailler tant sur l'animation des formations que l'animation des réunions. Avec un support théorique assez simple et accessible au niveau compréhension de façon à pouvoir directement la mettre en place le lendemain."*

## CETTE FORMATION VOUS PERMETTRA DE DÉVELOPPER VOS COMPÉTENCES SUR :

- La gestion du temps pour planifier et organiser
- L'utilisation d'outils et de méthodes de conduite de réunion
- La compréhension des besoins et des attentes des participants
- La posture d'animateur ou de formateur

### MODALITE D'EVALUATION

- Jeu de rôle et débriefing
- Quizz

### PUBLIC

- Toute personne amenée à animer des réunions ou formations
- 5 participants minimum - 8 participants maximum

### PREREQUIS

- Aucun

### DUREE

- 14 h 00 en présentiel

### TARIF

- 795,00 € HT par personne pour les formations inter-entreprises
- Sur devis pour les formations intra-entreprises

### Formateur

- Rodolphe MERAND

# GAGNER EN EFFICACITE GERER SON TEMPS ET SON ORGANISATION

*En suivant cette formation, offrez-vous les clés pour optimiser votre efficacité au quotidien. Apprenez à prioriser, planifier, et maîtriser votre emploi du temps. Développez des compétences d'organisation personnelles pour atteindre vos objectifs de manière plus efficace. Venez acquérir les outils nécessaires et transformer votre approche du temps pour une productivité accrue.*

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier et comprendre sa relation au temps
- Améliorer son organisation au quotidien
- S'approprier des outils d'organisation
- Déléguer pour mieux gérer son activité
- Savoir dire non et développer une posture assertive

## METHODES PEDAGOGIQUES

- Présentations illustrées
- Réflexion individuelle
- Exercices de mise en application,
- Atelier d'échanges de bonnes pratiques
- Atelier collectif
- Mises en situation d'entretien de délégation
- Test sur son niveau d'assertivité et mises en situation pour affirmer ses positions et décisions

## PROGRAMME

- Mieux connaître sa relation au temps pour mieux le maîtriser
  - Prendre du recul sur l'évaluation de la gestion de son temps
  - Etablir un bilan personnel
- S'organiser et planifier ses activités
  - Différencier l'urgent de l'important
  - Planifier pour mieux anticiper : gestion du calendrier
  - Hiérarchiser ses priorités : matrice LIMITER
- S'approprier les principes majeurs de la maîtrise du temps en tant que manager
  - Intégrer les enjeux de la délégation pour soi et son équipe

## CETTE FORMATION VOUS PERMETTRA DE DÉVELOPPER VOS COMPÉTENCES SUR :

- L'organisation / La hiérarchisation
- La planification
- La délégation

### MODALITE D'EVALUATION

- Autoévaluation individuelle

### PUBLIC

- Vétérinaires en situation de management ou responsable RH
- 5 participants minimum - 10 participants maximum

### PREREQUIS

- Aucun

### DUREE

- 14 h 00 en présentiel

### TARIF

- 1 100,00 € HT par personne pour les formations inter-entreprises - hébergement et restauration compris
- Sur devis pour les formations intra-entreprises

### Formateur

- Angélique BOUVARD (consultante RH)



# GESTION D'EQUIPE

## COMPRENDRE ET MANAGER LES NOUVELLES GENERATIONS

Les nouvelles générations sont des générations connectées, autonomes et engagées. Elles ont grandi dans un monde où la technologie est omniprésente et où l'accès à l'information est instantané. Ces jeunes vétérinaires ou ASV ont des attentes différentes de leurs aînés en termes de travail, de management et de développement personnel. Pour les managers, il est important de comprendre ces différences afin de pouvoir adapter leur management et favoriser l'intégration et la motivation de cette nouvelle génération. Cette formation vous permettra de comprendre les valeurs et les attentes des différentes générations afin d'acquérir les compétences nécessaires à l'intégration des nouvelles générations et à la mise en place d'un mode de management adapté.

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Comprendre les modes de fonctionnement des nouvelles générations
- Réussir l'intégration des nouvelles générations dans les équipes
- Impliquer, motiver et adapter son mode de management pour impliquer et susciter l'adhésion.

### METHODES PEDAGOGIQUES

- Présentations illustrées
- Echange d'expériences
- Cas pratiques
- Jeux de rôles.

### PROGRAMME

- Les caractéristiques et étude comparative des générations
- Les postures à adopter en tant que manager
- Les modes de communication : agile et souple
- Les sources réelles de motivation et comment les concilier avec les besoins de l'entreprise
- La responsabilisation avec la fixation des objectifs clairs et engageants
- La culture du feedback et de la réflexivité
- La complémentarité des acteurs : un atout

### CETTE FORMATION VOUS PERMETTRA DE DÉVELOPPER VOS COMPÉTENCES SUR :

- L'adaptation managériale
- La communication et le relationnel
- La compréhension des besoins et des attentes

#### MODALITE D'EVALUATION

- Quizz

#### PUBLIC

- Vétérinaires en situation de management
- 5 participants minimum - 12 participants maximum

#### PREREQUIS

- Aucun

#### DUREE

- 7 h 00 en présentiel

#### TARIF

- 640,00 € HT par personne pour les formations inter-entreprises
- Sur devis pour les formations intra-entreprises

#### Formateur

- Vincent GUILLARD et Angélique BOUVARD (consultante RH)

# GESTION D'EQUIPE

## REUSSIR SES ENTRETIENS DE RECRUTEMENT

*Vous êtes responsable du recrutement au sein de votre structure ? Les entretiens vous mettent-ils sous pression ? Notre formation "Réussir ses entretiens de recrutement" vous apprendra les stratégies essentielles pour mener des entretiens efficaces. Découvrez comment formuler des questions pertinentes, évaluer les compétences et créer un environnement propice. Acquérez les compétences nécessaires pour constituer une équipe performante. Venez gagner en confiance et réussir vos entretiens de recrutement*

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Structurer sa démarche d'entretien de recrutement
- Maîtriser les techniques de questionnement et d'écoute
- Sélectionner la bonne candidature

### METHODES PEDAGOGIQUES

- Présentations illustrées
- Echange d'expériences
- Mises en situation
- Exercices d'application

### PROGRAMME

- Analyser le profil du candidat recherché
  - Analyser les compétences requises pour le poste : critères simples et complexes, les critères requis et désirables
  - Différencier description de poste et profil recherché
- Mener un entretien de recrutement : identifier les bonnes pratiques pour mener un entretien efficace
  - Structurer l'entretien et en maîtriser les étapes
  - Aller à l'essentiel dans l'analyse du parcours
  - Construire ses questions clés permettant d'identifier les critères incontournables du poste : questions comportementales et situationnelles
  - Appliquer les techniques de questionnement et d'écoute active lors d'un entretien
  - Évaluer la motivation du candidat
- Adopter des critères objectifs pour retenir le bon candidat et préparer son arrivée
  - Réaliser la synthèse de l'entretien
  - Répondre aux candidats
  - Planifier les actions à entreprendre pour bien intégrer le candidat
- Rédiger son plan d'action
  - Définir les actions à mettre en place suite à cette formation.

### CETTE FORMATION VOUS PERMETTRA DE DÉVELOPPER VOS COMPÉTENCES SUR :

- L'adaptation managériale
- La communication et le relationnel
- La compréhension des besoins et des attentes

#### MODALITE D'EVALUATION

- Autoévaluation individuelle

#### PUBLIC

- Vétérinaires en situation de management
- 4 participants minimum - 10 participants maximum

#### PREREQUIS

- Aucun

#### DUREE

- 7 h 00 en présentiel

#### TARIF

- 495 € HT par personne pour les formations inter-entreprises selon le nombre de participants
- Sur devis pour les formations intra-entreprises

#### Formateur

- Angélique BOUVARD (consultante RH)

# GESTION D'EQUIPE

## MAITRISER L'ENTRETIEN

### d'évaluation et professionnel

*Vous êtes manager ou responsable RH ? Vous savez que les entretiens sont un moment crucial dans votre parcours professionnel. Mais vous avez peur de ne pas être prêt ? Vous vous demandez comment donner toute leur valeur à vos entretiens ? La formation "Maîtriser les entretiens" est faite pour vous ! Venez découvrir comment créer un climat de confiance et de respect vous permettant d'obtenir les informations dont vous avez besoin pour prendre une décision éclairée.*

#### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier les enjeux de l'évaluation
- Découvrir les étapes clés de l'entretien d'évaluation
- Acquérir les savoir-faire relationnels
- Fixer des objectifs SMART et les accompagner en recadrant le cas échéant
- Identifier les spécificités de l'entretien professionnel

#### METHODES PEDAGOGIQUES

- Présentations illustrées
- Mises en situation
  - Exercice d'entraînement à la présentation de l'entretien annuel
  - Simulation d'entretien annuel depuis l'étape d'accueil à l'évaluation des compétences
  - Simulation d'entretien de recadrage
- Jeux pédagogiques
- Quiz
- Réflexion individuelle et collective

#### PROGRAMME

- Intégrer les enjeux de l'entretien d'évaluation
- S'approprier les étapes de l'entretien d'évaluation et les conditions de réussite
- Mener l'entretien d'évaluation
- Fixer des objectifs SMART et élaborer un plan de progrès
- Distinguer l'entretien professionnel de l'entretien d'évaluation
- Rédiger son plan d'action

#### CETTE FORMATION VOUS PERMETTRA DE DÉVELOPPER VOS COMPÉTENCES SUR :

- Préparation et conduite des entretiens
- La communication
- Le questionnement
- L'analyse

#### MODALITE D'EVALUATION

- Autoévaluation individuelle

#### PUBLIC

- Vétérinaires en situation de management ou responsable RH
- 5 participants minimum - 10 participants maximum

#### PREREQUIS

- Aucun

#### DUREE

- 14 h 00 en présentiel

#### TARIF

- 1 100,00 € HT par personne pour les formations inter-entreprises - hébergement et restauration compris
- Sur devis pour les formations intra-entreprises

#### Formateur

- Angélique BOUVARD (consultante RH)

# PERFECTIONNER SA COMMUNICATION

## PRENDRE LA PAROLE POUR MARQUER LES ESPRITS

*Vous ne direz plus jamais "Je suis nul à l'oral !". Exprimer ses idées avec ses clients, formuler ses convictions ou réaliser des conférences captivantes devraient être un plaisir ! Pourtant, bon nombre de personnes sont tétanisées, balbutiantes, ou pensent à tort qu'elles ne sont pas "faites" pour cela. En réalité, prendre la parole en public est le résultat d'un apprentissage et d'une acquisition de techniques clés. Grâce à cet atelier qui mêle apports techniques et sur-mesure, vous repartirez avec la satisfaction d'avoir les outils en main pour exposer avec justesse ce que vous aviez à dire ! Les mots sont une arme de construction massive... les oratrices et orateurs ont, ainsi, le pouvoir de changer le cours des choses.*

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Savoir construire et structurer des prises de parole convaincantes et percutantes
- Partager ses idées importantes avec force pour qu'elles marquent durablement les esprits
- Apprendre à gérer son stress et réduire la peur de prendre la parole en public
- Travailler les modulations de la voix, la posture, le regard et l'ensemble du langage non verbal pour gagner en impact
- Favoriser l'interaction avec ses interlocuteurs

### METHODES PEDAGOGIQUES

- Apport de concepts directement opérationnels qui permettront de poser un cadre structuré
- SWOT des orateurs
- Utilisation de la méthode « Prendre la parole pour marquer les esprits »
- Mise en pratique sur le regard
- Aspect ludique et technique par l'utilisation de l'outil radio mis à disposition des stagiaires.
- Outils de coaching

### PROGRAMME

- Focus sur les notions de base de la prise de parole,
- Intervention basée sur la méthode développée par
- Adrien Rivierre « Prendre la parole pour marquer les esprits »
- Travail autour des 5 étapes clés du process /structuration du discours
- Retour d'expérience
- Gestion du stress en situation de prise de parole
- Focus sur le regard / posture / diction / micro / débit
- / intensité
- Préparation à l'enregistrement et travail sur un « cas d'école » vécu par les participants ou sur un livre blanc

### CETTE FORMATION VOUS PERMETTRA DE DÉVELOPPER VOS COMPÉTENCES SUR :

- La structuration de messages écrits et verbaux
- La compréhension des mécanismes du stress
- La prévention du stress
- La réalisation d'un podcast

#### MODALITE D'EVALUATION

- Enregistrement d'un podcast ou audio sur un sujet choisi avec les participants, travail d'écoute / réécoute, prise de recul dans un soucis d'amélioration continue
- Questionnaire

#### PUBLIC

- Tout public
- 5 participants minimum - 8 participants maximum

#### PREREQUIS

- Aucun

#### DUREE

- 14 h 00 en présentiel

#### TARIF

- 900,00 € par personne pour les formations inter-entreprises
- Sur devis pour les formations intra-entreprises

#### Formateur

- Stéphanie NECCA



# PERFECTIONNER SA COMMUNICATION

## ASSOULPIR SES RELATIONS INTERPERSONNELLES

Aujourd'hui, Sophie, une ASV, a réagi vivement à un e-mail de Marc, un client inquiet. Leur relation s'est tendue rapidement. La formation sur la communication avec les clients basée sur le modèle DISC® aurait permis à Sophie et Marc d'adapter leur communication pour une meilleure compréhension mutuelle, garantissant des soins optimaux pour les animaux tout en maintenant une relation client solide.

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Comprendre sa personnalité et son style de communication
- Identifier la couleur dominante de son interlocuteur
- Adapter sa communication verbale et non verbale afin de faciliter les échanges avec ses interlocuteurs

### METHODES PEDAGOGIQUES

- Présentations illustrées
- Echanges dirigés
- Exercices ludiques

### PROGRAMME

- Découverte de la méthode DISC® (méthode des 4 couleurs)
- La symbolique de chacune des couleurs
- Le profil naturel et le profil adapté ; notre comportement en fonction de notre environnement Les éléments de communication verbale et non verbale
- Comment reconnaître un bleu, un rouge, un jaune ou un vert ?
- Découvrir son profil
- Découvrir le profil de ses collègues, possibilité de superposer les profils d'une équipe
- Comprendre les blocages ressentis, les zones de confort

### CETTE FORMATION VOUS PERMETTRA DE DÉVELOPPER VOS COMPÉTENCES SUR :

- L'adaptation de sa communication verbale et non verbale
- La gestion de conflits
- Le renforcement de la relation client

#### MODALITE D'EVALUATION

- Quizz

#### PUBLIC

- Toute personne désireuse de mieux se connaître et de mieux connaître les autres pour établir des relations plus confortables.
- 5 participants minimum - 8 participants maximum

#### PREREQUIS

- Disposer d'une adresse mail personnelle et compléter un questionnaire en ligne avant la formation pour l'édition du profil

#### DUREE

- 7 h 00 en présentiel

#### TARIF

- 430,00 € par personne pour les formations inter-entreprises
- Sur devis pour les formations intra-entreprises

#### Formateur

- Marion HATTON VUKELIC

# PERFECTIONNER SA COMMUNICATION

## LES MULTIPLES DIMENSIONS DE L'ACCUEIL CLIENT

### Les connaître, les évaluer, les améliorer

Imaginez une clinique vétérinaire où chaque client qui franchit la porte se sent immédiatement à l'aise, où le sourire chaleureux de l'accueil téléphonique résonne dans chaque appel, et où le site internet et les réseaux sociaux rayonnent de professionnalisme. Perfectionner ces aspects n'est pas toujours facile. C'est pourquoi notre formation a été conçue pour vous. À la fin de la session, vous serez en mesure d'identifier les zones d'amélioration potentielles dans votre clinique, que ce soit en termes d'accueil physique, d'agencement de l'espace ou de communication en ligne. De plus, vous disposerez des compétences nécessaires pour suggérer des actions d'amélioration à votre employeur.

#### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier des points d'amélioration possible de la structure en terme d'accueil physique et téléphonique, de présentation et d'agencement de l'espace (abords de la clinique, zones accueil et attente), et de communication à distance (site internet et réseaux sociaux)
- Proposer des actions d'amélioration

#### METHODES PEDAGOGIQUES

- Présentation illustrée
- Echange d'expérience du groupe,
- Réflexions de groupe
- Mise en situation

#### PROGRAMME

- Accueil physique
- Accueil téléphonique
- Focus : accueillir un nouveau client
- Agencement de l'espace
- Communication en zone accueil - attente
- Communication à distance (site internet et réseaux sociaux)

#### CETTE FORMATION VOUS PERMETTRA DE DÉVELOPPER VOS COMPÉTENCES SUR :

- L'efficacité commerciale
- L'analyse du besoin
- La relation client

#### MODALITE D'EVALUATION

- Autoévaluation individuelle

#### PUBLIC

- ASV amené(e) à occuper un poste d'accueil dans une clinique en activité canine
- 5 participants minimum - 12 participants maximum

#### PREREQUIS

- Travailler au sein d'une activité canine ou rurale

#### DUREE

- 7 h 00 en présentiel

#### TARIF

- 495,00 € par personne pour les formations inter-entreprises
- Sur devis pour les formations intra-entreprises

#### Formateur

- Vincent GUILLARD

# PERFECTIONNER SA COMMUNICATION

## CAMPAGNE DE COMMUNICATION CLIENT

### La construire, la mettre en place, en mesurer l'impact

*Dans le monde exigeant des cliniques vétérinaires, une chose est claire : la communication est l'une des clés du succès. Imaginez une clinique où chaque interaction client est fluide et efficace, où l'information circule sans effort, où chaque membre de l'équipe sait exactement ce qu'il doit faire. Cette formation vous ouvrira les portes de cette réalité. Vous deviendrez un maître de la communication, capable de gérer les campagnes et de suivre les progrès grâce à des indicateurs pertinents. Rejoignez-nous pour faire de votre clinique un modèle d'efficacité et de succès grâce à la communication.*

#### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Conduire la mise en place d'une campagne de communication client dans la structure
- Mesurer l'impact par la mise en place et le suivi d'indicateurs pertinents.

#### METHODES PEDAGOGIQUES

- Présentation illustrée
- Echange d'expérience du groupe,
- Réflexions de groupe
- Mise en situation

#### PROGRAMME

- Les actes et produits associés à la campagne
- Les outils & canaux de communication (multicanal)
- Les discours clients
- La répartition des tâches
- L'animation de la zone accueil-attente
- La présentation à l'équipe
- Le suivi des indicateurs

#### CETTE FORMATION VOUS PERMETTRA DE DÉVELOPPER VOS COMPÉTENCES SUR :

- L'efficacité commerciale
- L'analyse du besoin
- La relation client

#### MODALITE D'EVALUATION

- Autoévaluation individuelle

#### PUBLIC

- ASV amené(e) à occuper un poste d'accueil dans une clinique en activité canine
- 5 participants minimum - 12 participants maximum

#### PREREQUIS

- Travailler au sein d'une activité canine ou rurale

#### DUREE

- 7 h 00 en présentiel

#### TARIF

- 495,00 € par personne pour les formations inter-entreprises
- Sur devis pour les formations intra-entreprises

#### Formateur

- Vincent GUILLARD

# PERFECTIONNER SA COMMUNICATION

## FIN DE VIE D'UN COMPAGNON ANIMAL

### Pourquoi accompagner les familles et les équipes soignantes ?

*Vous êtes une clinique vétérinaire passionnée par la santé et le bien-être des animaux, mais vous savez que prendre soin des familles est également essentiel pendant la fin de vie de leur compagnon animal. Apprenez comment identifier les besoins émotionnels des familles tout en garantissant le bien-être de l'animal avec notre formation sur la fin de vie. Pour les vétérinaires et les ASV, cette formation enrichissante vous permettra d'approfondir vos compétences pour accompagner les propriétaires d'animaux de compagnie dans les moments difficiles. Un bon accompagnement renforce non seulement la relation entre les professionnels de la santé animale et les familles, mais favorise également la fidélité des clients en montrant que vous êtes là pour eux à chaque étape de leur parcours avec leur compagnon.*

#### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Accompagner les familles avec empathie et bienveillance lors de la fin de vie de leur animal, tout en garantissant le bien-être de l'animal et en optimisant leur pratique professionnelle.

#### METHODES PEDAGOGIQUES

- Exposé théorique
- Démonstration
- Débat/questions/témoignages
- Réflexions de groupes et échanges d'expérience des stagiaires
- Etude de cas

#### PROGRAMME

- La place de l'animal et l'évolution des attentes sociétales
- Les besoins des familles et les typologies des propriétaires
- Les émotions en jeu dans la fin de vie de l'animal pour accompagner les familles
- Accompagner l'animal et la famille jusqu'à l'euthanasie
  - étapes de l'accueil de l'animal à son décès,
  - rôle du vétérinaire et de l'ASV
- Kit de survie d'accompagnement à la fin de vie

#### CETTE FORMATION VOUS PERMETTRA DE DÉVELOPPER VOS COMPÉTENCES SUR :

- La relation client
- La reconnaissance des émotions
- La communication
- L'analyse des besoins et attentes des familles

#### MODALITE D'EVALUATION

- Quizz

#### PUBLIC

- ASV amené(e) à occuper un poste d'accueil dans une clinique en activité canine
- 8 participants minimum - 12 participants maximum

#### PREREQUIS

- Travailler au sein d'un cabinet vétérinaire avec une activité canine ou rurale
- Disposer d'une adresse mail personnelle et compléter un questionnaire en ligne avant la formation

#### DUREE

- 7 h 00 en présentiel

#### TARIF

- 300,00 € par personne pour les formations inter-entreprises
- Sur devis pour les formations intra-entreprises

#### Formateur

- Irène COMBRES



# PERFECTIONNER SA TECHNIQUE DE VENTE S'APPROPRIER LA SOLUTION ALTERBIOTIQUE

*Vous souhaitez accompagner vos clients dans une démarche de progrès et fédérer les équipes CRISTAL ? Vous avez un potentiel mais vous ne voyez pas comment en parler, vous ne savez pas : Qui fait Quoi ? Où ? Quand ? Comment ? Combien ? et Pourquoi ? Alors cette formation est faite pour vous !*

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Parler plus aisément de la solution Alterbiotique® à ses clients
- Avoir les informations pour construire son argumentaire
- Connaître les outils mis à disposition

## METHODES PEDAGOGIQUES

- Lecture
- Vidéos à visionner
- Questionnaires
- Quizz

## PROGRAMME

- **Les fondamentaux**
  - Le pré-diagnostic
  - La contractualisation
  - L'utilisation raisonnée des antibiotiques
  - Le bien-être animal
  - La performance économique
  - La fierté métier
  - La notoriété
- **Les services**
  - Quels services ?
  - Pour quels clients ?
  - Comment les valoriser ?
  - Par qui sont ils valorisés ?
- **Les produits**
  - Témoignages d'éleveur
  - Témoignages de vétérinaires
  - L'antisèche
  - Quels produits ?
  - Pour quels clients ?
  - Comment les valoriser ?
  - Par qui sont ils valorisés ?
  - Témoignages d'éleveur
  - Témoignages de vétérinaires
  - L'antisèche

## CETTE FORMATION VOUS PERMETTRA DE DÉVELOPPER VOS COMPÉTENCES SUR :

- L'efficacité commerciale

### MODALITE D'EVALUATION

- Quizz

### PUBLIC

- Tout public

### PREREQUIS

- Avoir une adresse mail personnelle et un accès à internet

### DUREE

- 2 h 30 - en e-learning
- Ce module est accessible tous les jours et à toute heure. Vous pouvez le parcourir à votre rythme et revenir sur les notions si besoin.

### TARIF

- OFFERT

### Formateur

- Sophie TESTAUD



# PERFECTIONNER SA TECHNIQUE DE VENTE

## LA PROSPECTION TELEPHONIQUE

*Activité essentielle pour développer et pérenniser le cabinet vétérinaire, prospecter est pourtant l'exercice le plus difficile voire impossible pour de nombreux(ses) ASV. En effet, de nombreux facteurs tels que l'appréhension du téléphone, trop de barrages et refus, de longues journées de prospection inefficaces rendent cette activité encore plus stressante qu'elle n'est en réalité. Malheureusement, bien souvent, la prospection téléphonique est mal pratiquée, sans aucune préparation, ni script valable. L'enjeu de la formation est de professionnaliser et réconcilier tout ASV avec la prospection téléphonique afin de rendre l'activité plus facile et efficace.*

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Pratiquer la prospection téléphonique pour la prise de rendez-vous
- Maîtriser la création et la qualification d'un fichier prospects selon différentes sources
- Créer, utiliser et modifier un script téléphonique
- Obtenir des rendez-vous qualifiés
- Traiter l'objection et rebondir sur le refus
- Suivre et gérer cette activité dans un planning

### METHODES PEDAGOGIQUES

- Atelier avec analyse des pratiques
- Apports théoriques
- Mises en situation et partage

### PROGRAMME

- Prospecter par téléphone selon les environnements de travail
- Préparer et organiser sa séance de phoning
- Créer un script téléphonique et un argumentaire commercial percutant
- Qualifier un fichier brut selon différentes sources
- Savoir créer un climat de confiance
- Identifier et traiter efficacement les objections les plus courantes
- Connaître les techniques pour traiter les barrages
- Obtenir un rendez-vous qualifié
- Pratiquer le rebond commercial
- Savoir conclure et prendre congé
- Organiser et gérer son activité de prospection dans un agenda chargé
- Assurer le suivi et la relance téléphonique

### CETTE FORMATION VOUS PERMETTRA DE DÉVELOPPER VOS COMPÉTENCES SUR :

- L'efficacité commerciale
- Le traitement des objections
- La communication verbale
- La relation client

#### MODALITE D'EVALUATION

- Quizz
- Autoévaluation

#### PUBLIC

- Tout public
- 5 participants minimum - 8 participants maximum

#### PREREQUIS

- Apporter un ordinateur portable

#### DUREE

- 7 h 00 en présentiel

#### TARIF

- 495,00 € par personne pour les formations inter-entreprises
- Sur devis pour les formations intra-entreprises

#### Formateur

- Sophie RANGAN

# PERFECTIONNER SA TECHNIQUE DE VENTE

## TECHNIQUES DE VENTES EN ACTIVITE CANINE OU RURALE

### Module vétérinaires

*En tant que vétérinaire en salle de consultation ou face à un éleveur, vous vous trouvez parfois confrontés à un client qui n'a pas de réelle notion du coût des actes et/ou des produits que vous lui prescrivez. La solution que vous estimez médicalement la plus adaptée à la pathologie de son animal devient alors difficile à lui faire accepter. L'objectif de cette formation est de vous aider à améliorer votre efficacité dans la prescription d'actes et/ou de produits en salle de consultation (activité canine) ou face à un éleveur (activité rurale).*

#### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Améliorer son efficacité dans la prescription d'actes et/ou de produits en salle de consultation (activité canine) ou face à un éleveur (activité rurale)

#### METHODES PEDAGOGIQUES

- Présentations illustrées
- Echange d'expérience du groupe
- Travaux de groupe
- Mise en situation (sketchs de vente sur des situations vécues par les vétérinaires au quotidien).

#### PROGRAMME

- Méthodes de questionnement
- Ecoute active
- Argumentation adaptée aux besoins du client
- Traitement des objections
- Conclusion d'un acte de vente

#### CETTE FORMATION VOUS PERMETTRA DE DÉVELOPPER VOS COMPÉTENCES SUR :

- L'efficacité commerciale
- L'analyse du besoin
- La relation client

#### MODALITE D'EVALUATION

- QCM individuel

#### PUBLIC

- Vétérinaires
- 5 participants minimum - 12 participants maximum

#### PREREQUIS

- Travailler au sein d'un cabinet vétérinaire avec une activité canine ou rurale

#### DUREE

- 7 h 00 en présentiel

#### TARIF

- 495,00 € par personne pour les formations inter-entreprises
- Sur devis pour les formations intra-entreprises

#### Formateur

- Vincent GUILLARD

# PERFECTIONNER SA TECHNIQUE DE VENTE

## TECHNIQUES DE VENTES EN ACTIVITE CANINE OU RURALE

### Module ASV

*Lors des ventes de produits ou d'aliments à l'accueil, vous êtes régulièrement confrontés à des clients qui trouvent vos produits trop difficiles à administrer ou trop chers et vos conseils peu adaptés à leur situation ou à leur animal. L'objectif de cette formation est de vous aider à améliorer votre efficacité dans le conseil et la vente au comptoir.*

#### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Améliorer la compréhension des besoins clients au comptoir
- Adapter ses recommandations
- Gérer les objections clients
- Etablir la confiance avec les clients grâce ses conseils

#### METHODES PEDAGOGIQUES

- Présentation illustrée
- Echange d'expérience du groupe
- Travaux de groupe
- Mise en situation (sketchs de vente sur des situations vécues par les vétérinaires ou ASV au quotidien).

#### PROGRAMME

- Méthodes de questionnement
- Ecoute active
- Argumentation adaptée aux besoins du client
- Traitement des objections
- Conclusion d'un acte de vente

#### CETTE FORMATION VOUS PERMETTRA DE DÉVELOPPER VOS COMPÉTENCES SUR :

- L'efficacité commerciale
- L'analyse du besoin
- La relation client

#### MODALITE D'EVALUATION

- QCM individuel

#### PUBLIC

- ASV
- 5 participants minimum - 12 participants maximum

#### PREREQUIS

- Travailler au sein d'un cabinet vétérinaire avec une activité canine ou rurale

#### DUREE

- 7 h 00 en présentiel

#### TARIF

- 495,00 € par personne pour les formations inter-entreprises

#### Formateur

- Vincent GUILLARD

# PERFECTIONNER SA TECHNIQUE DE VENTE

## AMELIORER LE RESULTAT OPERATIONNEL

### de l'activité canine

Mesurer un indicateur d'activité c'est déjà l'améliorer...encore faut-il savoir quel indicateur suivre, à quoi le comparer, et quel enseignement tirer de son analyse ! L'objectif de cette formation est d'abord se familiariser avec les indicateurs clés d'analyse de l'activité canine (les connaître, les suivre, agir dessus), puis de mobiliser efficacement des ressources pour améliorer ses performances économiques.

#### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Se familiariser avec les indicateurs clés d'analyse de l'activité canine : les connaître, les suivre, agir dessus
- Mobiliser efficacement des ressources pour améliorer ses performances économiques.

#### METHODES PEDAGOGIQUES

- Présentation illustrée
- Echange d'expériences
- Travaux de groupe
- Etude de cas (chiffres réels d'une clinique anonymisée)

#### PROGRAMME

- Définition du résultat opérationnel : charges opérationnelles, produits opérationnels, autres charges et produits.
- Agir sur les charges opérationnelles
  - Quels sont les leviers permettant de diminuer les charges opérationnelles sans se priver de ressources essentielles ou comment et où faire des économies sans nuire à la qualité du travail et du service fourni ?
- Agir sur les produits opérationnels
  - Quels chiffres extraire de votre logiciel et de votre bilan / compte de résultat pour suivre l'activité ?
  - Décomposition du chiffre d'affaires en plusieurs facteurs (CA= A x B x C x D) et identification des critères d'optimisation de chaque facteur de l'équation.
- Identifier ses points faibles et ses points forts grâce au Benchmarking (notion développée)
- Agir sur ses points faibles
  - Des leviers pour améliorer rapidement et durablement les recettes. Exemples : politique de prix, communication externe, promotion de certains actes...

#### CETTE FORMATION VOUS PERMETTRA DE DEVELOPPER VOS COMPETENCES SUR :

- L'analyse financière
- Le benchmarking
- L'adaptation et l'agilité pour faire face aux changements

#### MODALITE D'EVALUATION

- QCM individuel

#### PUBLIC

- ASV
- 5 participants minimum - 12 participants maximum

#### PREREQUIS

- Travailler au sein d'un cabinet vétérinaire avec une activité canine
- Avoir identifié un service que la structure souhaite développer

#### DUREE

- 7 h 00 en présentiel

#### TARIF

- 495,00 € par personne pour les formations inter-entreprises

#### Formateur

- Vincent GUILLARD

## PERFECTIONNER SA TECHNIQUE DE VENTE

# MARKETING EN ACTIVITÉ RURALE

### Bâtir, lancer et pérenniser un service à destination des éleveurs

Lancer un nouveau service en activité rurale ne nécessite pas seulement d'être formé afin de maîtriser le contenu technique et médical de son service. Il est tout aussi important de prévoir des supports de communication adaptés (avant, pendant, après), de travailler son discours pour lancer ce nouveau service, d'organiser le travail de l'équipe pour pouvoir le délivrer efficacement, de prévoir des actions pour le « faire vivre » dans le temps. L'objectif de cette formation est de vous apporter une méthode pour réaliser au mieux chacune de ces étapes.

#### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Construire la structure d'un service et les supports de communication nécessaires
- Organiser son travail et son discours pour le lancer
- Prévoir des actions pour « faire vivre » ce service dans le temps.

#### METHODES PEDAGOGIQUES

- Présentation illustrée
- Echange d'expérience du groupe
- Travaux de groupe
- Mise en situation (sketchs d'entraînement à la présentation du service à un éleveur).

#### PROGRAMME

- Mise en forme du service
- Méthode de construction des documents supports
- Travail sur l'entretien de présentation du service à l'éleveur
- Réflexion sur la stratégie à mettre en place pour assurer la pérennité du service

#### CETTE FORMATION VOUS PERMETTRA DE DÉVELOPPER VOS COMPÉTENCES SUR :

- L'efficacité commerciale
- La gestion de projet
- La communication
- La planification

#### MODALITE D'EVALUATION

- QCM individuel

#### PUBLIC

- ASV
- 5 participants minimum - 8 participants maximum

#### PREREQUIS

- Travailler au sein d'un cabinet vétérinaire avec une activité rurale
- Avoir identifié un service que la structure souhaite développer

#### DUREE

- 7 h 00 en présentiel

#### TARIF

- Sur devis pour les formations intra-entreprises

#### Formateur

- Vincent GUILLARD

# ENVIE DE VOUS INSCRIRE ?

## Sautez le pas...

Retrouvez l'ensemble des bulletins d'inscriptions en cliquant sur le lien

[Je m'inscris](#)

Dès qu'un groupe sera constitué, [l'ensemble des participants sera sollicité pour en fixer la date selon les disponibilités de chacun et des formateurs.](#)

Les formations inter-entreprises seront organisées **par défaut à Nantes** mais en fonction de la localisation de l'ensemble des participants un lieu plus proche pourra être proposé.

# UN AUTRE BESOIN ?

## Vous avez besoin d'une formation

- Technique ou transversale qui n'est pas intégrée dans ce catalogue ?
- 100 % personnalisée pour votre structure (prise en charge ou non) ?
- Sur mesure pour votre réseau pour organiser des sessions en inter-structures ?

[Je formule une demande](#)

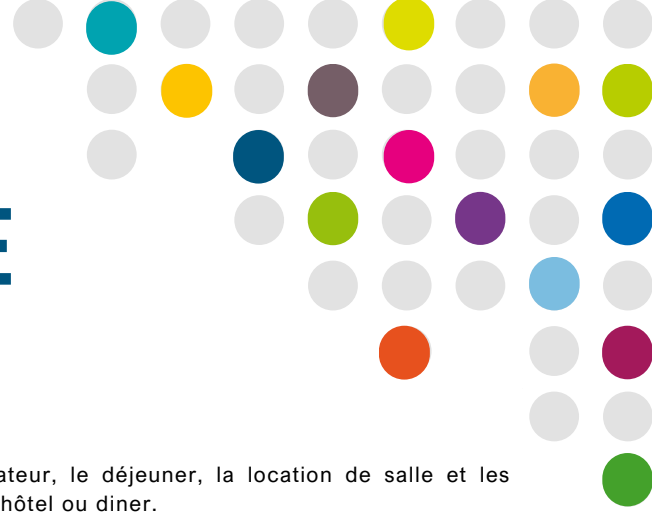
# UNE QUESTION ?

Contactez-nous !



Katy CHOLLET - [k.chollet@groupecristal.fr](mailto:k.chollet@groupecristal.fr) - 02.51.91.59.60

Séverine DESHORMEAUX - [s.deshormeaux@groupecristal.fr](mailto:s.deshormeaux@groupecristal.fr) - 02.51.91.29.08



# LA FORMATION EN PRATIQUE

## Que comprend le tarif annoncé ?

Le tarif comprend les frais pédagogiques, le déplacement du formateur, le déjeuner, la location de salle et les pauses. Il ne comprend pas les frais de déplacement des stagiaires, d'hôtel ou diner.

## Les formations sont-elles accessibles aux personnes en situation d'handicap

Les formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap (dont maladies chroniques et/ou invalidantes, troubles du langage (DYS...), troubles sensoriels, etc). Néanmoins, il est nécessaire que vous nous contactiez avant de vous inscrire afin que nous nous assurions que des compensations peuvent être mises en œuvre pour vous accueillir dans les meilleures conditions.

Merci de contacter nos référentes handicap

- Mme Katy CHOLLET – k.chollet@groupecristal.fr – 02.51.91.59.60
- Mme Séverine DESHORMEAUX - s.deshormeaux@groupecristal.fr - 02.51.91.28.08

## Que se passe-t-il après mon inscription ?

La responsable RH au sein de votre cabinet recevra un dossier comprenant une convention de formation à retourner signée par un(e) associé(e) à RCS FORMATION, le règlement intérieur, les conditions générales de vente.

## Quand allons-nous recevoir notre convocation ? A qui est-elle adressée ?

Quelques jours avant le début de la formation, vous recevrez votre convocation précisant l'intitulé de la formation, l'adresse du lieu de formation, les horaires et la procédure de connexion à la plateforme Diktyo dans le cas d'une action digitalisée. Les convocations sont adressées par mail aux participants ou au responsable RH de la structure.

## Le stagiaire peut-il certifier avoir suivi une formation ?

A la fin du stage, le participant reçoit nominativement une attestation de suivi par RCS FORMATION. Un certificat de réalisation est envoyé avec la facturation à la structure.

## Où se déroulent les formations ?

Les actions seront, dans la mesure du possible, au plus près de la majorité des participants, dans un cabinet vétérinaire si possible. Les salles seront réservées dans des hôtels de grandes villes comme Nantes, Bordeaux, Toulouse, Rennes, Clermont Ferrand, etc. Les cabinets peuvent être sollicités à cet effet.

Si nécessaire, vous pouvez réserver sur place ou à proximité une chambre d'hôtel à charge du cabinet vétérinaire.

## Quels sont les horaires des formations ?

Les stages se déroulent en règle générale de 9 h 00 à 17 h 00. Si la formation est sur minimum 2 jours, les horaires du dernier jour sont adaptés, si besoin, en fonction des contraintes de déplacement des stagiaires avec le formateur.

## Combien y a-t-il de stagiaires par sessions ?

Suivant les formations, le nombre de participants peut varier de 4 à 15 stagiaires, de manière à favoriser les échanges et donner la priorité aux mises en situation

## Comment RCS FORMATION évalue-t-elle la qualité de ses prestations ?

A la fin de chaque formation, nous évaluons la satisfaction à chaud des stagiaires par écrit. Un questionnaire à froid est ensuite envoyé dans les 60 jours.

## Quels sont les documents remis aux stagiaires au cours de la formation ?

Les documents pédagogiques seront téléchargeables sur le site <https://rcs-formation.j-doc.com/login> jusqu'à 1 an après la date de la session.



# NOS PARTENAIRES



Les Artisans de la Formation



*Florisse JEAN*



