

## Programme de formation

**Intitulé de la formation** La gestion de nos cliniques : quand soigner ne suffit plus !

**Date(s)** 19/09/2019 - 21/09/2019

**Lieu** 1 Avenue Boulomié  
PALAIS DES CONGRES DE VITTEL  
88800 Vittel  
France



### Présentation générale

Une fois n'est pas coutume ... après plus de vingt ans de bons et loyaux services dédiés aux formations scientifiques ... nous vous proposons un Congrès de Vittel de MANAGEMENT. En partenariat avec le GERM, groupe AFVAC actif dans ce domaine, vous pourrez parfaire vos compétences en gestion, ressources humaines et communication. Cinq modules vous seront présentés : Stratégie et relation client - Finance et organisation - Gestion de son équipe - Communication avec ses clients - et pour finir en beauté, une section Innovation - Soit l'essentiel pour gérer au mieux votre activité, ... quand soigner ne suffit plus ?

### Objectifs pédagogiques

Etre capable de :

- définir une stratégie de développement en fonction de ses capacités et de sa clientèle ;
- de gérer ses stocks et d'être concurrentiel par rapport aux nouveaux marchés ;
- décrire les outils de gestion et de motivation de son personnel pour obtenir un sentiment de bien-être indispensable pour son équipe ;
- utiliser les nouveaux outils informatiques de communication.

**Durée de la formation** 16h45

**Validation** Cette formation vous apporte 0.84 CFC. Une évaluation des connaissances sous forme de QCM sera envoyée en fin de formation, permettant le doublement des points de formation continue.

**Prérequis** Etre vétérinaire ou étudiant vétérinaire.

**Contact scientifique** Dr Luc HAZOTTE (email: hazottel@club-internet.fr, tel: N/D)

**Programme détaillé de la formation**

19/09/2019 13:00-14:00	Accueil des participants		
19/09/2019 14:15-14:15	Exposé	Module « Stratégie et relation client »	
19/09/2019 14:15-15:00	Exposé	Hyperspécialiste, généraliste, low cost, etc... : Réfléchir et mettre en place une stratégie de positionnement.	Marc Jobez
19/09/2019 15:00-15:45	Exposé	Les indicateurs CRM - Comment diagnostiquer une « maladie » de la relation client ?	Pierre Sans
19/09/2019 15:45-16:30	Exposé	Optimiser la relation avec ses clients : segmenter sa clientèle pour mieux la satisfaire	Pierre Sans
19/09/2019 16:30-17:15	Pause		
19/09/2019 17:15-18:00	Exposé	Optimiser la relation avec ses clients : mettre en place des outils de suivi performants	François Dommanget
19/09/2019 18:00-19:00	Exposé	Comment positionner le prix de ses produits de manière pertinente ?	Luc Hazotte
20/09/2019 08:30-08:30	Exposé	Module « Finances et organisation »	
20/09/2019 08:30-09:30	Exposé	Quel est le juste prix de vos actes ?	Pierre Sans
20/09/2019 09:30-10:30	Exposé	Réflexion et stratégies à développer pour limiter la fuite des vente de produits sur internet	Michel Meunier
20/09/2019 10:30-11:00	Pause		

20/09/2019 11:00-11:45	Exposé	Mieux gérer ses achats. Préparer un entretien et apprendre à négocier.	Marc Jobez
20/09/2019 11:45-12:30	Exposé	Comment économiser beaucoup d'argent en optimisant la gestion de ses stocks	Luc Hazotte
20/09/2019 14:00-14:00	Exposé	Module « Gestion de son équipe »	
20/09/2019 14:00-14:45	Exposé	Nouvelle époque, nouveaux profils : Comment s'adapter aux attentes des jeunes vétérinaires	François Dommanget
20/09/2019 14:45-15:30	Exposé	Motiver son équipe : les règles d'or.	Céline Porret Condamin
20/09/2019 15:30-16:15	Exposé	Les entretiens avec le personnel : obligations ou opportunités ?	Céline Porret Condamin
20/09/2019 16:15-17:00	Pause		
20/09/2019 17:00-17:45	Exposé	Communication interpersonnelle : savoir-être et savoir-faire !	Céline Porret Condamin
20/09/2019 17:45-18:15	Exposé	Développer le bien-être au sein de la clinique vétérinaire	Luc Hazotte
20/09/2019 19:00-22:00	Diner		
21/09/2019 08:30-08:30	Exposé	Module « Communication avec ses clients »	
21/09/2019 08:30-09:30	Exposé	Prendre en main les principaux canaux de communication électronique et optimiser son e-réputation	Christophe Lebis
21/09/2019 09:30-10:15	Exposé	Mieux communiquer avec ses clients : que faut-il attendre d'un site Internet ?	Christophe Lebis

21/09/2019 10:15-11:00	Pause		
21/09/2019 11:00-11:45	Exposé	Communiquer sur les réseaux sociaux. Pourquoi ? Comment ?	Christophe Lebis
21/09/2019 11:45-12:30	Exposé	RGPD (Règlement général sur la protection des données) : quelles sont les implications pour le vétérinaire.	Christophe Lebis
21/09/2019 12:30-14:00	Déjeuner		
21/09/2019 14:00-16:15	Pause		
21/09/2019 16:30-16:30	Exposé	Module « Innovation »	
21/09/2019 16:30-17:15	Exposé	Ce que peuvent vous apporter les nouveaux logiciels de gestion de cliniques vétérinaires	François Dommanget
21/09/2019 17:15-17:45	Pause		
21/09/2019 17:45-18:30	Exposé	Les objets connectés : état des lieux et perspectives	Michel Meunier
21/09/2019 18:30-19:30	Exposé	La e-santé : quand l'innovation vient bouleverser nos manières de travailler...	Luc Hazotte

#### Formateurs

Jobez Marc (DV, Certificat administrateur de sociétés Sciences Po - IFA), Sans Pierre (), Dommanget François (DV, CES Hématologie et Biochimie), Hazotte Luc (DV, Master en Sciences de Gestion, DESS CAAE IAE), Meunier Michel (), Porret Condamin Céline (DV, CEAV Médecine Interne, Executive MBA EM-Lyon), Lebis Christophe (DV, CES Dermatologie Vétérinaire, DEUST Médias interactifs et communicants)

#### Contact inscription

Béatrice PARADISO (email: bparadiso@afvac.com, tel: +33 1 53 83 91 01)