

Programme de formation

Intitulé de la formation	TOLOS'ASV 2 jours
Date(s)	17/03/2023 - 18/03/2023
Lieu	8 esplanade Compans Caffarelli 31000 Toulouse France



Présentation générale

Pour cette première édition de ce séminaire entièrement dédié aux ASV, nous vous proposons deux jours de formation continue avec double programme : un parcours "*front-office*" basé sur l'amélioration de la communication client et de la vente au comptoir et un parcours "*back-office*" orienté sur la prise en charge de l'animal et de son bien-être au sein de la structure vétérinaire.

Objectifs pédagogiques

Programme front - Être capable de :

- d'identifier une urgence au téléphone et au comptoir ;
- savoir donner des conseils au propriétaire en médecine préventive: l'éducation, l'hygiène, la reproduction, l'alimentation, la vaccination ... ;
- connaître la législation sur la vente du médicament vétérinaire ;
- savoir utiliser les réseaux sociaux et en citer les limites et risques ;
- être capable de gérer un client mécontent/stressé/agressif/bavard.

Programme back - Être capable de :

- connaître les différentes méthodes pour bien communiquer au sein de l'équipe ;
- savoir surveiller une anesthésie et s'adapter au moment du réveil ;
- acquérir des connaissances afin d'améliorer les conditions d'hospitalisation ;
- connaître les bonnes pratiques de perfusion ;
- acquérir des savoir-faire autour de la préparation de la chirurgie.

Durée de la formation 13h00

Validation Cette formation vous apporte 0.7 CFC. Une évaluation des connaissances

sous forme de QCM sera envoyée en fin de formation, permettant le doublement des points de formation continue.

Prérequis

Être en situation d'auxiliaire vétérinaire en situation d'exercice ou l'avoir été

Nombre de places limitées à 100.

Possibilité de ne s'inscrire qu'à la [journée du vendredi](#) ou qu'à la [journée du samedi](#).

Contact scientifique

Anne ROSSIGNOL-DELUGIN (email: anne_rossignol@yahoo.fr, tel: N/D)

Programme détaillé de la formation

17/03/2023 08:30-09:00	Accueil des participants	Accueil des participants	
17/03/2023 09:00-09:30	Exposé	Back-office : Comment se transmettre les informations entre ASV ?	Noémie Tommasini
17/03/2023 09:00-09:30	Exposé	Front-office : Pièges de l'appel téléphonique	Anne Rossignol-Delugin
17/03/2023 09:30-10:00	Exposé	Back-office : Comment bien communiquer avec son vétérinaire ?	Ana Gadret
17/03/2023 09:30-10:00	Exposé	Front-office : Signes d'alarme au téléphone	Anne Rossignol-Delugin
17/03/2023 10:00-10:30	Exposé	Back-office : Savoir gérer les tensions dans l'équipe	Noémie Tommasini
17/03/2023 10:00-10:30	Exposé	Front-office : Conseiller au téléphone pour les premiers soins à faire à la maison	Anne Rossignol-Delugin
17/03/2023 10:30-11:00	Pause	Pause	
17/03/2023 11:00-11:30	Exposé	Back-office : Réduire le stress du chat en hospitalisation	Béatrice Laffitte
17/03/2023 11:00-11:30	Exposé	Front-office : Bien gérer l'accueil téléphonique et au comptoir	Aurelie Estadiou

17/03/2023 11:30-12:00	Exposé	Back-office : Chat rétif : que faire ?	Béatrice Laffitte
17/03/2023 11:30-12:00	Exposé	Front-office : Déceler une urgence au comptoir	Laetitia Martrenchard
17/03/2023 12:00-12:30	Exposé	Front-office : Etre Cat-Friendly : de la maison à la clinique	Laetitia Martrenchard
17/03/2023 12:00-12:30	Exposé	Back-office : Chien rétif : Que faire ?	Béatrice Laffitte
17/03/2023 12:30-12:45	Discussion	Discussion	
17/03/2023 12:45-14:00	Déjeuner	Repas	
17/03/2023 14:00-14:30	Exposé	Back-office : Comprendre l'analyse d'urine	Michael Boussellier
17/03/2023 14:00-14:30	Exposé	Front-office : Gestion des émotions du clients	Ana Gadret
17/03/2023 14:30-15:00	Exposé	Back-office : Quel tube pour quelle analyse ?	Alexandra Fougeray
17/03/2023 14:30-15:00	Exposé	Front-office : Gestion des émotions du clients	Ana Gadret
17/03/2023 15:00-15:30	Exposé	Back-office : Comment faire une courbe de glycémie : nouveauté ?	Patrick Verwaerde
17/03/2023 15:00-15:30	Exposé	Front-office : Impact des conflits clients sur la clinique	Ana Gadret
17/03/2023 15:30-16:00	Pause	Pause	
17/03/2023 16:00-16:30	Exposé	Back-office : Les bonnes pratiques face à un animal anorexique	Aurelie Estadieu
17/03/2023 16:00-16:30	Exposé	Front-office : "Mme Michu vient d'adopter un chaton" : conseils à l'adoption	Aurelie Jechoux

17/03/2023 16:30-17:00	Exposé	Back-office : Identifier un animal qui ne mange pas assez	Angélique Baudoin
17/03/2023 16:30-17:00	Exposé	Front-office : "Mme Michu vient d'adopter un chiot" : conseil en terme d'éducation et d'apprentissage	Aurelie Jechoux
17/03/2023 17:00-17:30	Exposé	Back-office : Comment nourrir un animal par sonde ?	Alexandra Fougeray
17/03/2023 17:00-17:30	Exposé	Front-office : Autour de la reproduction : la stérilisation	Alisée Raynal
17/03/2023 17:30-17:45	Discussion	Discussion	
18/03/2023 09:00-09:30	Exposé	Back-office : Les bonnes pratiques en hygiène autour de la perfusion	
18/03/2023 09:00-09:30	Exposé	Front-office : Les régimes à la mode : s'y retrouver et répondre aux questions des clients	Angélique Baudoin
18/03/2023 09:30-09:45	Exposé	Back-office : Connaitre les différences entre les solutés	Alexandra Fougeray
18/03/2023 09:45-10:00	Exposé	Back-office : Connaitre les différences entre les solutés	Alexandra Fougeray
18/03/2023 09:45-10:00	Exposé	Front-office : Intérêts et caractéristiques des aliments thérapeutiques	Angélique Baudoin
18/03/2023 10:00-10:30	Exposé	Front-office : Intérêts et caractéristiques des aliments thérapeutiques	Angélique Baudoin
18/03/2023 10:00-10:30	Exposé	Back-office : Quels risques et comment surveiller une perfusion?	Alexandra Fougeray
18/03/2023 10:30-11:00	Pause		
18/03/2023 11:00-11:30	Exposé	Back-office : Reconnaître un chat douloureux	Patrick Verwaerde

18/03/2023 11:00-11:30	Exposé	Front-office : Principales maladies infectieuses	Agnes Poujade, Brice Reynolds
18/03/2023 11:30-11:45	Exposé	Front-office : Principales maladies infectieuses	Agnes Poujade, Brice Reynolds
18/03/2023 11:30-11:45	Exposé	Back-office : Reconnaître un chat douloureux	Patrick Verwaerde
18/03/2023 11:45-12:00	Exposé	Back-office : Reconnaître un chat douloureux	Patrick Verwaerde
18/03/2023 11:45-12:00	Exposé	Front-office : Les anti-parasitaires : mieux les connaître pour mieux les conseiller	Emilie Bouhsira
18/03/2023 12:00-12:30	Exposé	Front-office : Les anti-parasitaires : mieux les connaître pour mieux les conseiller	Emilie Bouhsira
18/03/2023 12:00-12:30	Exposé	Back-office : Prise en charge non médicamenteuse de la douleur	Laurence Riquelme
18/03/2023 12:30-12:45	Discussion	Discussion	
18/03/2023 12:45-14:00	Déjeuner		
18/03/2023 14:00-14:30	Exposé	Front-office : Vente au comptoir : Rappel en terme de législation	Aurelie Estadiou
18/03/2023 14:00-14:30	Exposé	Back-office : Entretien du bloc opératoire	Thierry Louge
18/03/2023 14:30-15:00	Exposé	Front-office : Premiers conseils sur l'hygiène de son animal	Noémie Tommasini
18/03/2023 14:30-15:00	Exposé	Back-office : Stérilisation des instruments	Thierry Louge
18/03/2023 15:00-15:30	Exposé	Front-office : Maladies chroniques : intérêt de la consultation et du bilan sanguin	Noémie Tommasini

18/03/2023 15:00-15:30	Exposé	Back-office : Tonte et asepsie du site opératoire	Thierry Louge
18/03/2023 15:30-16:00	Pause		
18/03/2023 16:00-16:30	Exposé	Front-office : Communiquer sur les réseaux sociaux	Stéphanie EVRARD
18/03/2023 16:00-16:30	Exposé	Back-office : Ne pas confondre narcose et analgésie	Séverine Dumond
18/03/2023 16:30-16:45	Exposé	Front-office: Communiquer sur les réseaux sociaux	Stéphanie EVRARD
18/03/2023 16:30-16:45	Exposé	Back-office : Il fait une apnée: qu'est-ce que je fais?	Séverine Dumond
18/03/2023 16:45-17:00	Exposé	Front-office: Les limites et les risques de la communication digitale	Stéphanie EVRARD
18/03/2023 16:45-17:00	Exposé	Back-office : Il fait une apnée: qu'est-ce que je fais?	Patrick Verwaerde
18/03/2023 17:00-17:30	Exposé	Front-office: Les limites et les risques de la communication digitale	Stéphanie EVRARD
18/03/2023 17:00-17:30	Exposé	Back-office : Savoir s'adapter à un réveil agité	Patrick Verwaerde
18/03/2023 17:30-17:45	Discussion	Discussion	

Formateurs

Tommasini Noémie (DV), Rossignol-Delugin Anne (DV), Gadret Ana (DV), Laffitte Béatrice (DV, DIE Vet. Comp.), Estadiou Aurelie (), Martrenchard Laetitia (DV), Boussellier Michael (DV, CEAV Médecine Interne), Fougeray Alexandra (), Verwaerde Patrick (DV, MSc, PhD, HDR, Dip. ECVECC), Jechoux Aurelie (DV), Baudoin Angélique (), Raynal Alisée (), Pujade Agnes (DESV Anatomie Pathologique), Reynolds Brice (DV, PhD, CEAV Médecine Interne des Animaux de Compagnie, DESV Médecine Interne des Animaux de Compagnie), Bouhsira Emilie (DV, Maître de Conférence en Parasitologie), Riquelme Laurence (DV), Louge Thierry (DV), EVRARD Stéphanie (ASV), Dumond Séverine ()

Contact inscription

Jérôme Buisson (email: jbuisson@afvac.com, tel: +33 1 53 83 91 05)