

Programme d'accompagnement

Cycle de webinaires organisé par VetPartners France avec le Dr Isabelle Lagrange, en partenariat avec MSD Santé Animale et le Club ASV.

Les sessions se dérouleront entre 13h et 14h en visioconférence.

1. Jeudi 31/03 - L'organisation et l'animation de l'espace d'accueil

Les flux de circulation, les essentiels du merchandising, mettre en scène un point chaud

2. Jeudi 28/04 - La vente professionnelle

Une relation gagnant-gagnant, les étapes de la vente, la vente produit vs service

3. Mardi 24/05- L'accueil physique

Adopter la bonne posture, soigner la communication-client

4. Mardi 21/06 - Gérer les situations difficiles à l'accueil

Garder une attitude professionnelle, savoir désamorcer les conflits

5. Jeudi 22/09 - L'accueil téléphonique

Les bonnes pratiques, utiliser une formulation positive et adaptée

6. Jeudi 10/11 - La gestion du fichier-client et du planning

Les bonnes pratiques pour optimiser l'organisation de travail

7. Jeudi 15/12 - La communication d'équipe

Les enjeux, la transmission des informations sur le parcours de soins, les différents outils

Les sessions sont animées par le Dr Isabelle Lagrange, vétérinaire et consultante en communication.

Si vous souhaitez en savoir plus sur votre intervenante, rendez-vous sur le site web de Vetamine C

vetamine-c.fr

