

# Auxiliaire vétérinaire - BC01 - Accueil et prise en charge des clients d'une structure vétérinaire

## Financement

Formation professionnelle continue  
Non conventionnée / sans dispositif

## Organisme responsable et contact

IMFA PARIS  
Sandy LIMOUSIN  
06.95.74.52.87  
sandy.limousin@institut-bonaparte.fr

## Accès à la formation

### Publics visés :

Demandeur d'emploi  
Jeune de moins de 26 ans  
Personne handicapée  
Salarié(e)  
Actif(vé) non salarié(e)

### Sélection :

Dossier  
Entretien

### Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

### Conditions d'accès :

Avoir 18 ans à l'issue de la formation

### Prérequis pédagogiques :

Non renseigné

Contrat de  
professionnalisation  
possible ?

Non

## Objectif de la formation

Ce bloc de formation inclut la gestion de la clientèle afin d'établir une relation de confiance entre le client et la clinique. L'étudiant sera formé à la prise en charge client que ce soit en personne ou via d'autres moyens de communication (téléphone, internet) en s'adaptant aux différentes typologies de clients. Il apprendra à identifier les motifs de consultation (maladie, vaccination, urgence), à gérer les urgences et à gérer l'affluence des clients pour optimiser le déroulement des journées en clinique. Pour cela il sera formé à l'interrogation des propriétaires et l'observation des signes cliniques afin d'identifier et transmettre des informations médicales précises aux vétérinaires. Il sera par ailleurs formé à la vente libre en clinique (alimentation, produits d'hygiène, ...) et à la préparation des médicaments prescrits par le vétérinaire dans le strict respect de la législation. Enfin l'étudiant apprendra à communiquer en anglais pour répondre aux besoins d'une clientèle internationale.

## Contenu et modalités d'organisation

• Prise de rendez-vous • Accueil des clients • Renseignement et orientation du client en fonction de ses attentes et besoins • Gestion des urgences conformément aux protocoles décrits par le praticien et dans le respect de la réglementation • Préparation des médicaments prescrits par le vétérinaire dans le respect de la législation • Conseil sur les produits nutritionnels et les produits antiparasitaires • Gestions des situations difficiles – heures d'affluence, clients stressés, situations stressantes, situations de conflit • Information du client lors de la fin de vie de l'animal • Communication en langue anglaise

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Individualisé**

## Validation(s) Visée(s)

**Auxiliaire vétérinaire - Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4 européen)**

**MON COMPTE FORMATION** Éligible au CPF

## Et après ?

Suite de parcours

**Non renseigné**

## Calendrier des sessions

| Numéro<br>Carif | Dates de formation             | Ville         | Organisme de formation | Type<br>d'entrée | CPF                         | Modalités |
|-----------------|--------------------------------|---------------|------------------------|------------------|-----------------------------|-----------|
| 00489685        | du 27/01/2025 au<br>27/06/2025 | Bordeaux (33) | IMFA PARIS             |                  | <b>MON COMPTE FORMATION</b> | FPC       |