

FORMATION ORGANISÉE PAR :

&

SPONSORISÉE PAR :



AMV, UN LEVIER DE DÉVELOPPEMENT DE LA SATISFACTION DES CLIENTS AU SEIN DE VOTRE STRUCTURE VÉTÉRINAIRE

Obtenir davantage de satisfaction et de reconnaissance de la part de ses clients est **un enjeu quotidien** dans les structures vétérinaires. Mieux les questionner pour **mieux cerner leurs besoins**, au-delà de leurs simples attentes explicites, et **apprendre à les écouter** pour identifier les bénéfices à forte valeur ajoutée chez eux sont deux éléments essentiels à la fidélisation des clients. À partir de mises en situation concrètes et d'une méthodologie spécifique vétérinaire, **cette formation a pour objectif de développer les compétences clés pour une relation client empathique et efficace**. Les intervenants seront :



DR PIERRE MATHEVET

- > Vétérinaire
- > Fondateur de TIRSEV, société de consulting spécialisée dans le management et la relation clients pour les structures vétérinaires.



DR ARIANE MAILLARD VERHAGEN

- > Vétérinaire Clinique Vételys comportementaliste SVS-STVV
- > Résidente au Collège Européen de Médecine du Comportement ECAWBM-BM



MARIE, AMV
Clinique Vételys

Programme détaillé de la journée :

13:00 - 13:30

Présentation technique sur le comportement chez le chien / le chat et sur la plateforme **No-Ledge**.

Dr Ariane Maillard, Clinique Vételys

13:30 - 13:45

Zylkene : une solution de gestion de stress chez le chat / le chien. *Dr Mounir Hassani, Vetoquinol SA*

13:45 - 15:00

- > Présentation des résultats du projet pilote Zylkene
- > Questionnaire Plateforme No-Ledge.

Marie, Clinique Vételys



Pause café - 15 min

15:15 - 17:00

Méthodologie et outils concrets de développement de la satisfaction des clients au sein la structure vétérinaire (exercices et mises en situation).

Dr. Pierre Mathevet, TIRSEV

17:00 - 18:00

- > Apéritif pour poursuivre les échanges entre les participants et les AMV.
- > Fin du Workshop.

Infos &
Inscription
en ligne :



MARDI 20 OCTOBRE 2026 - 13H/18H
AU RESTAURANT LINK - VERNIER

<https://www.gstsvs.ch/fr/manifestations/manifestation/4902>

Les places sont limitées.