

4 MODULES DE
FORMATION
MANAGEMENT
ET COMMUNICATION
EN STRUCTURES
VÉTÉRINAIRES LIBÉRALES



VetAgro Sup

think
large

“ Des formations pour développer et piloter une activité vétérinaire libérale ”



Jérôme
RIVE
iaelyon
School of
Management



Agnès
BENAMOU
SMITH



Luc
CHABANNE
VetAgro Sup

FORMATION CONTINUE

MODULES FORMATION CONTINUE Management et Communication en Structures Vétérinaires Libérales

Les cliniques vétérinaires sont des entreprises. Pour entreprendre, piloter, organiser la gouvernance, développer leurs structures, s'adapter aux besoins des clientèles et décider, les praticiens vétérinaires ont besoin de compétences dans le domaine du management et de la communication, domaine insuffisamment inscrit dans le cursus de la formation vétérinaire.

VetAgro Sup - Campus vétérinaire de Lyon en association avec **iaelyon** School of Management - Université Jean Moulin, propose aux vétérinaires, étudiants de 5^{ème} année et praticiens, un cycle de formation autour des domaines de compétences essentiels pour tout chef d'entreprise. L'offre de formation à l'intention des vétérinaires praticiens se décline en 4 modules : management des équipes, des services et relations interpersonnelles, relations clients

et marketing, enjeux financiers et juridiques d'une structure vétérinaire libérale.

Organisé sur 3 jours consécutifs, chacun de ces 4 modules, indépendants, fait appel à l'expertise de professionnels et d'académiques issus des sciences de gestion et du monde vétérinaire. La formation poursuit des objectifs à la fois génériques propres à la posture de manager et ciblés sur les préoccupations du vétérinaire d'exercice libéral. Les outils et les connaissances à acquérir sont illustrés au travers d'exemples adaptables pour tous venant de multiples horizons. Ces mêmes objectifs sont ensuite déclinés et illustrés dans le cadre de la structure vétérinaire libérale telle qu'on la rencontre en France et en Europe. Ces formations sont conçues comme un espace d'apprentissage basé sur des échanges d'expériences et de pratiques.

LES +

DE LA FORMATION

- + Des contenus adaptés aux professionnels exerçant en structures vétérinaires libérales
- + Un planning compatible avec une activité professionnelle
- + Une attestation de formation délivrée par VetAgro Sup : 2,3 CFC par module validé
- + Le Certificat « Management et Communication en Structures Vétérinaires Libérales » de l'iaelyon lors de la validation des 4 modules*
- + Des crédits ECTS capitalisables en vue de l'obtention du Master Management Sectoriel, parcours Management et Communication en Structures Vétérinaires Libérales.

* sous réserve d'une inscription administrative complémentaire à l'Université (tarif 2017 : 261 euros)

+ Module Relations interpersonnelles

Il est primordial d'assurer la viabilité économique de son activité par une bonne prise en compte des besoins et par la commercialisation des différents services et produits. Comment dès lors accompagner le diagnostic, rassurer mais aussi gérer les différentes émotions liées à l'exercice de son travail ?

Ce module permettra de connaître certains modèles de communication, de savoir gérer des conflits ou réclamations. Mais aussi de savoir faire accepter au mieux ses devis tout en répondant parfaitement aux besoins des animaux et de leurs propriétaires.

COMPÉTENCES VISÉES :

- Repérer les leviers de communication possible
- Gérer les conflits
- S'approprier des techniques de négociation éprouvées
- Adapter son mode de négociation aux interlocuteurs et au contexte
- Identifier les exigences légales et réglementaires relatives à la qualité du service

+ Module Relations clients et marketing des services

Comment cultiver le lien avec ses clients et le construire dans la durée ? Comment leur proposer une offre produits / services adaptée à leurs besoins et attentes. Un marketing et une communication efficace et pertinente tout au long de l'année et au fil du temps est nécessaire pour engendrer des services futurs et pérennes.

Mettre le client au centre de la stratégie et gérer la relation client au quotidien sont des conditions de succès de l'entreprise. Les critères de choix d'un client sont rarement uniquement financiers. Que ce soit pour l'acquisition d'un produit et/ou d'un service, le client prend aussi en compte la qualité de la relation, l'écoute, la reconnaissance de ses besoins et la réactivité du prestataire pour y répondre de façon adéquate. C'est ainsi qu'on le fidélise et cela nécessite d'innover en permanence dans de nouveaux services.

COMPÉTENCES VISÉES :

- Cibler la bonne clientèle et obtenir sa satisfaction en répondant mieux à ses besoins.
- Proposer un mix marketing efficace : la bonne offre services et/ou produits, au meilleur prix.
- Communiquer et être réactif, dans le cadre réglementaire.

+ Module Management des équipes

Ce module présente les notions de base en sciences humaines et sociales utiles pour analyser un comportement humain en situation professionnelle, pour comprendre le fonctionnement d'un groupe et sa dynamique.

Sont également abordés les mécanismes fondamentaux du champ social et organisationnel (socialisation, pouvoir, culture, représentations sociales) ainsi que les grilles d'analyse permettant d'explorer les notions de changement, résistances au changement, communication, conflit, motivation, culture, groupe, pouvoir, influence, autorité, leadership.

COMPÉTENCES VISÉES :

- Mobiliser les énergies individuelles et collectives
- Organiser la délégation pour renforcer l'autonomie au sein de l'équipe
- Adapter son management à chaque situation
- Apprendre à connaître son style de management

+ Module Enjeux financiers et juridiques d'une SVL

Tant pour se lancer que pour se développer, les décisions d'investissement, de financement et juridiques sont de plus en plus :

1. validées par un business-plan qui démontre leur cohérence avec la stratégie de l'entreprise, leur faisabilité technique et leur rentabilité
2. défendues oralement à l'occasion d'entretien avec différents types d'interlocuteurs
3. impactées voire dépendantes des statuts juridiques (SELAS, SELARL, Holding sous forme de SPFFPL,...), de la répartition du capital...

Le module présente les objectifs et méthodes permettant de réaliser un diagnostic financier pertinent, de construire des prévisions financières et budgétaires, afin de pouvoir présenter à des partenaires un business plan étayé.

COMPÉTENCES VISÉES :

- Connaître les impacts majeurs du choix de la structure juridique
- Traduire de manière cohérente sa stratégie en données chiffrées
- Avoir des outils concrets et directement transposables
- Savoir présenter un Business Plan
- Argumenter et défendre son projet pour convaincre

MODULES FORMATION CONTINUE Management et Communication en Structures Vétérinaires Libérales

INFOS PRATIQUES

Lieu de formation :

Campus vétérinaire ou Manufacture des Tabacs - Université Jean Moulin

Tarifs :

Le cycle de formation peut être suivi :

- par module : 1 000 € / module
- par cycle complet (sur 1 à 2 ans) : 3 500 € pour les 4 modules, tarif pour un participant applicable à un même vétérinaire praticien ou à une même structure vétérinaire pour plusieurs collaborateurs

DÉMARCHE ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apports théoriques, de cas pratiques et de mises en situation. Illustrations au travers d'exemples adaptables pour tous venant de multiples horizons, puis déclinés dans le cadre des structures vétérinaires libérales actuelles.

CALENDRIER DES FORMATIONS

- 13, 14 et 15 février 2020 : Module Relations interpersonnelles
- 5, 6 et 7 mars 2020 : Module Enjeux financiers et juridiques
- 12, 13 et 14 mars 2020 : Module Management des équipes
- 19, 20 et 21 mars 2020 : Module Relations clients et marketing des services

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Public restreint : 10 à 12 vétérinaires praticiens par module. Ces formations sont conçues comme un espace d'apprentissage basé sur des échanges d'expériences et de pratiques, avec une mixité de vétérinaires praticiens et d'étudiants vétérinaires de 5^{ème} année

FORMATEURS

Professionnels et académiques issus des sciences de gestions et du monde vétérinaire

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

Evaluation continue au cours de chacun des modules.

VetAgro Sup, au cœur des enjeux du vivant

Implanté en Auvergne-Rhône-Alpes, membre de l'Université de Lyon et de Clermont Université, VetAgro Sup, Institut d'enseignement supérieur et de recherche en alimentation, santé animale, sciences agronomiques et de l'environnement, a pour objectif de former des professionnels capables de s'adapter à tous les terrains et en phase avec les problématiques sociétales, scientifiques et professionnelles.

En développant une approche croisée entre santé animale, végétale, humaine et environnementale, VetAgro Sup s'implique pour faire évoluer le monde de demain et propose des formations d'excellence reconnues internationalement.

L'iaelyon, un acteur majeur de la formation tout au long de la vie

L'iaelyon propose quatre types de programmes dédiés aux professionnels, couvrant toutes les fonctions clés de l'entreprise (management, finance, marketing et vente, ressources humaines, achats,...) :

- Des formations diplômantes : Masters, MBA, Licences Professionnelles, Diplômes d'Université et Executive DBA (Doctorate in Business Administration)
- Un dispositif Validation des Acquis de l'Expérience
- Des formations courtes
- Des formations intra-entreprise et sur-mesure.

CONTACTS

VetAgro Sup
formation.continue@vetagro-sup.fr
Tél : 04 78 87 25 09

Campus Vétérinaire de Lyon
1 avenue Bourgelat 69280 Marcy L'Etoile
Tél : 04 78 87 25 25 – vetagro-sup.fr

 VetAgroSup -  @VetAgroSup -  VetAgroSup

iaelyon
contact.iaefc@univ-lyon3.fr
Tél : 04 78 78 71 88



iaelyon School of Management

Université Jean Moulin
6 cours Albert Thomas - BP 8242 - 69355 Lyon cedex 08
T. 04 78 78 70 66 - iae.univ-lyon3.fr

 Officiel.IAELyon -  IAE_Lyon -  LinkedIn