

Management vétérinaire

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
Manager une équipe	Se connaître	A la fin des 3 modules théoriques, une évaluation d'une durée de 1h30 sous forme de questions à réponses moyennes et petites mises en situation.	Juste ou faux
	Se motiver et motiver son équipe		
	Gérer son stress et son temps		
	Déléguer		
	Affirmer son autorité et gérer les conflits		
Gérer la relation clients	Accueillir son client	Le module 4 de stratégie est évalué par un travail de groupe restitué en fin de semaine.	Evaluation de la présentation orale : pertinence du propos et exploitation des outils présentés pendant la semaine, capacité d'argumentation sur les choix faits lors de ce travail de groupe.
	Détecter les besoins des clients		
	Argumenter, traiter des objections et conclure une vente		
Réaliser une étude de clientèle	Elaborer des questionnaires satisfaction clients et les analyser		
	Mesurer la fréquentation et la fidélité des clients		
	Analyser un fichier clients		
Mettre en place un plan stratégique et marketing	Définir une offre de produits et de service		
	Travailler le merchandising et l'architecture intérieure de la clinique		
	Elaborer un tableau de bord, suivre les écarts et mettre en place des actions correctives		
	Elaborer une politique prix		
Exploiter des données de comptabilité pour gérer une entreprise vétérinaire	Définir un positionnement pour les différentes activités		
	Analyser les données comptables		
	Déterminer et utiliser des soldes intermédiaires de gestion		
	Gérer le Besoin en Fonds de Roulement (BFR)		
	Construire un budget prévisionnel, le suivre et analyser les écarts		