



WonderCom'

Programme de formation



Formation

COMMUNICATION

Un programme complet pour enfin vous sentir au top dans la **relation avec la clientèle**



Modalités d'organisation

PUBLIC CONCERNE

Vétérinaires et ASV

NATURE DE LA FORMATION

Action de formation

PREREQUIS

Aucun

DUREE

Session en Présentiel : 2 jours (14h)
Séances de CODEV : 6 séances (12h)

DATES ET LIEU DE REALISATION

2 et 3 octobre 2025

Lieu : Lyon

Les dates des séances de Co-développement sont communiquées à titre indicatif dans la convention de formation. Des modifications pourront être envisagées si besoin.

DELAI ET MODALITES D'ACCES

Au plus tard 10 jours avant la date de la première session.

Si cette formation vous intéresse, contactez-nous par mail ou téléphone !

ACCESSIBILITE pour des personnes en situation de handicap

Si vous êtes en situation de handicap, contactez-nous directement pour étudier ensemble les possibilités d'aménagement de la formation.

TARIF

1750 € HT

Possibilité de prise en charge OPCO

Objectifs opérationnels

Au terme de la session, l'apprenant·e sera en mesure de :

- ♥ S'approprier les leviers d'une communication efficace pour favoriser la compréhension et l'apaisement avec les propriétaires
- ♥ Identifier les facteurs déclencheurs des situations conflictuelles
- ♥ Se saisir d'outils de régulation à mettre en œuvre pour prévenir et gérer les situations difficiles avec les propriétaires
- ♥ Identifier son rapport au stress et ses facteurs de stress professionnel et en comprendre l'impact sur la communication
- ♥ Gagner en aisance dans les discussions autour du coût des soins

Programme (2 journées)



Partie I : Les bases de la communication

🕒 Durée : 0,5 jour

- Apports théoriques sur le schéma et les principes de base de la communication
- Jeux d'expérimentation des biais de communication, débriefing et apports théoriques sur les mécanismes interprétatifs
- Apports théoriques sur les habitudes facilitatrices d'une communication efficace : reformulation, écoute active, communication non-verbale, questionnement, intention

Partie II : Parler d'argent

🕒 Durée : 0,5 jour

- Partage de représentation sur le rapport à l'argent
- Apport théorique permettant de structurer les interactions de vente en s'adaptant aux besoins de la clientèle
- Anticiper et traiter les objections les plus fréquentes

Partie III : La gestion des situations difficiles

🕒 Durée : 1 journée

- Les facteurs déclencheurs des situations conflictuelles
- Les émotions désagréables et les besoins qu'elles sous-tendent (apports issus de la Communication Non Violente)
- Communiquer en situation conflictuelle : la méthode DESC
- La régulation du stress : le comprendre, le gérer, puis se restaurer après un échange désagréable

Méthode et organisation pédagogique

L'**apport didactique** du binôme de formatrices qui élargit les cadres de référence des participants et fournit les éléments théoriques qui sous-tendent les actions à mettre en œuvre.

Les jeux d'expérimentation et les mises en situation pour ressentir et comprendre la nécessité de changer certains comportements et ajuster durablement leur posture.

La modélisation par le binôme de formatrices de postures de coopération et de communication pour favoriser l'appropriation des concepts.

Les séances de CODEV pour soutenir dans la durée les participant-es et faciliter la diffusion et l'intégration des compétences au sein du groupe.

Modalités d'évaluation

QCM, validation de la compréhension de chaque apport clé (état des lieux de sa pratique, comportement à ajuster, plan d'action SMART)

Attestation de formation

Remise d'une attestation de fin de formation



Formatrices

Pauline Mazzolini

Psychologue du travail, coach professionnelle, consultante et formatrice, elle intervient depuis 15 ans dans des activités de conseil et de formation en ressources humaines et en communication. Depuis 2022, elle met son expérience au service du monde vétérinaire.

Coline Musel

Docteure Vétérinaire, coach professionnelle et formatrice. Depuis 2021, elle accompagne des professionnel-le-s du monde vétérinaire dans l'acquisition de compétences psychosociales favorisant le développement de leur épanouissement au travail.

9,9 / 10



Satisfaction globale des participants à nos formations

Note moyenne obtenue depuis mars 2024 auprès de 28 répondants.



WonderVet

Propulsé par LET'S CO WORK

contact@wondervet.fr – Coline : 06.89.52.67.84 | Pauline : 06.81.68.58.64

SIREN 983304007 – Déclaration d'activité de formation : 84380913538

wondervet.fr