

# Concrétisez vos recommandations

Juillet 2024



# Objectifs de cette formation

- Développer des méthodes efficaces d'utilisation à l'interne.
- Pratiquer, discuter et statuer **en équipe** de la meilleure façon d'utiliser le bloc de recommandations afin que tous soient confortables.



# Pourquoi le bloc de recommandations est-il aussi important?

Le but d'utiliser cet outil est de s'assurer que votre recommandation est claire, comprise et surtout... suivie.

Que ce soit suite à une consultation en personne, via la télémédecine ou au téléphone, en remettant par écrit au client vos recommandations vous :

- Aidez votre client à se souvenir de ce qui a été discuté et recommandé
- Prolongez la relation avec celui-ci, même après la consultation
- Rendez la consultation plus concrète (surtout lorsqu'elle s'est déroulée en mode virtuel)



# Utilisation du bloc de recommandations

**VOTRE LOGO ICI**

**Exemple d'adresse**  
1234, boulevard Chat  
Cherville (Province) 1A2 B3C  
T: 1 123 456-1234

Nom de l'animal:

No dossier:

Recommandation professionnelle

Signature: \_\_\_\_\_  
Date: \_\_\_\_\_

Dès la consultation

Consultation

Identification des besoins ou diagnostic

**1**

Utilisation du bloc de recommandations

Après la consultation

**2**

Accompagnement



Dès la consultation

Consultation

Identification des besoins ou diagnostic

**1**

Utilisation du bloc de recommandations

**2**

Accompagnement

Après la consultation



# 1 Utilisation du bloc de recommandations

## Pourquoi l'utiliser?

- Pour assurer l'accompagnement du client
- Pour clarifier, par écrit, chaque recommandation

## Comment l'utiliser?

Inscrire les informations suivantes :

- Constat et/ou diagnostic
- Actions recommandées

**VOTRE LOGO ICI**

**Exemple d'adresse**  
1234, boulevard Chat  
Chienville (Province) 1A2 B3C  
T : 1 123 456-1234

Nom de l'animal : Lucky      No dossier : 153482

Recommandation professionnelle

**Obésité**

- Augmenter l'exercice
- Nourriture appropriée
- Gâteries adéquates

Détails

Signature : \_\_\_\_\_  
Date : \_\_\_\_\_

# Transmettre l'information du début à la fin de la visite

Accompagnement du client  
une fois la consultation  
terminée



**2**

Accompagnement

Consultation

Identification des besoins ou diagnostic

Utilisation du bloc de recommandations

# 2 Accompagnement

## Salle de consultation

## Espace de vente

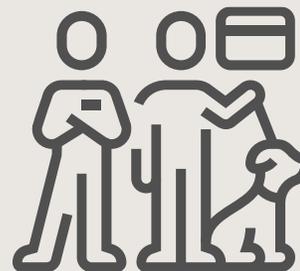
Soit le vétérinaire fait lui-même la transition vers la l'espace de vente

A



Accompagnement

Recommandations



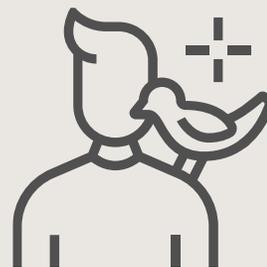
Soit le vétérinaire remet la recommandation à un membre de son équipe

B



Accompagnement

Recommandations



### IMPORTANT

Remettre la recommandation au client permet de:

- poursuivre la recommandation avec un membre de l'équipe de soins
- quitter la clinique avec une solution tangible
- sécuriser et fidéliser le client

# Recommandation basée sur les besoins du client

**Diagnostic = Questions + Actions + Outils**

## Problème

- Identifier le(s) problème(s) en se basant sur l'observation/examen

## Besoins du client

- Poser des questions pour bien cerner le besoin

## Recommandations

- Trouver la solution appropriée à ce besoin
- Partager l'information via une recommandation écrite

## Solutions

- Proposer une solution à valeur ajoutée
- Expliquer de quelle façon le produit/service répondra au besoin

# En résumé

1. Le vétérinaire remplit la recommandation en identifiant les actions recommandées
2. Le vétérinaire poursuit avec son client ou encore transmet la recommandation au technicien(ne)/réceptionniste
3. Le technicien(ne)/réceptionniste détermine les produits à recommander selon ce qui est inscrit sur la recommandation
4. Le client quitte avec les produits recommandés ainsi qu'un élément tangible (la recommandation) qu'il pourra consulter au besoin.



# Exemples d'utilisation du bloc de recommandations

**VOTRE LOGO**  
ICI

**Exemple d'adresse**  
1234, boulevard Chat  
Chienville (Province) 1A2 B3C  
T : 1 123 456-1234

Nom de l'animal : **Lucky**      No dossier : **153482**

Recommandation professionnelle

**Chiot destructeur**

- Augmenter les exercices physiques
- Nutraceutiques

Signature : \_\_\_\_\_  
Date : \_\_\_\_\_

**VOTRE LOGO**  
ICI

**Exemple d'adresse**  
1234, boulevard Chat  
Chienville (Province) 1A2 B3C  
T : 1 123 456-1234

Nom de l'animal : **Lucky**      No dossier : **123456**

Recommandation professionnelle

**Otite et dermatite**

- Administration de comprimés
- Nettoyeur d'oreille
- Shampoing spécialisé

Signature : \_\_\_\_\_  
Date : \_\_\_\_\_

**VOTRE LOGO**  
ICI

**Exemple d'adresse**  
1234, boulevard Chat  
Chienville (Province) 1A2 B3C  
T : 1 123 456-1234

Nom de l'animal : **Lucky**      No dossier : **153482**

Recommandation professionnelle

**Arthrose**

- Changement de diète
- Nutraceutiques
- Améliorer le confort
- Exercices adaptés

Signature : \_\_\_\_\_  
Date : \_\_\_\_\_

**Gabarit à imprimer**  
**Cliquez ici**

**Gabarit à envoyer par**  
**courriel**  
**Cliquez ici**



The form is a professional recommendation template. It features a teal header section with a circular logo placeholder containing the text 'VOTRE LOGO ICI'. To the right of the logo is an example address: 'Exemple d'adresse', '1234, boulevard Chat', 'Chienville (Province) 1A2 B3C', and 'T: 1 123 456-1234'. Below the header are two input fields: 'Nom de l'animal :' and 'No dossier :'. A light blue horizontal bar contains the text 'Recommandation professionnelle'. The main body of the form is a large white rectangular area. At the bottom, there are two lines for 'Signature : \_\_\_\_\_' and 'Date : \_\_\_\_\_'. A solid black bar runs along the bottom edge of the form.