

Thème TEST

Prénom:	Nom:	No candidat:	Date:

L'examen se passe sous la forme d'un jeu de rôle 10 min, suivi d'une autocritique 5 min.

Communication professionnelle dans le cadre d'un cabinet vétérinaire.

Un client se présente à la réception du cabinet. Il est acteur professionnel ou éventuellement un expert qui joue le rôle du client. Il a reçu une mission précise.

Préciser au candidat que l'examen porte sur la communication, mais que les règles légales et déontologiques doivent être formellement respectées.

12 thèmes sont proposés, un seul est tiré au sort. Chaque item est noté avec 0, 1 ou 2 points. La note arrondie au demi-point.

Une réception (table), un vermifuge liste B, un antibiotique liste A, pince à tiques, 1 boîte de Prednisolon 10 mg, Frontline Combo Spot On.

Thème	Conversation d'examen possible
Consigne candidat	Consigne Acteur « Client »
Thème Test	
Dans votre cabinet, vous êtes responsable de la réception. Une cliente se présente. Vous communiquez avec elle comme d'habitude. Négociation souhaitée. Respectez les règles et usages de dispensation des médicaments et une grande loyauté envers votre cabinet. Le vétérinaire est déjà parti..	La cliente vient sans rendez-vous. Son chien va bien mais elle le trouve nerveux et il se gratte sans cesse. Elle a observé les poils et n'a pas constaté de puces. Elle a regardé sur Internet et y a trouvé que « dans un cas pareil, il faut simplement administrer des comprimés de Cortisone pour que tout aille mieux ».

Partie Pratique	Réponses possibles	Points maximum	Points obtenus	Remarques
Réception client 10 minutes	Règles de base de communication: Comportement : Utilisation d'un langage clair, précis, adéquat, pose de la voix, timbre, débit Le contact visuel Attitude générale : position, gestuelle, civilité Proactif(ve) et souriant(e)	2	_____	
	Ecoute : Ecoute La maîtrise du silence Empathie: montrer que je comprends le problème du client Compréhension des questions du client	2	_____	
	Capacité à répondre au client : Qualité et pertinence des réponses Stratégie d'information Compétences à proposer des solutions argumentatives Utilisation d'images, exemples Elaboration d'une solution satisfaisante Traitement de la réclamation par la négociation	2	_____	
	Attitude commerciale: Loyauté envers le cabinet Approche économique	2	_____	
	Compétences professionnelles : Connaissance du sujet Connaissance des produits Maîtrise des catégories Swissmedic	2	_____	
Partie orale:				
Autocritique 5 minutes	Améliorations possibles	2	_____	
		Total 12	<input type="text"/>	

Echelle des notes	Nombre maximum de points: 12		
11.5	-	12	points = Note 6
10.5	-	11	points = Note 5,5
9.5	-	10	points = Note 5
8.5	-	9	points = Note 4,5
7.5	-	8	points = Note 4
6.5	-	7	points = Note 3,5
5.5	-	6	points = Note 3
4.5	-	5	points = Note 2,5
3.5	-	4	points = Note 2
2.5	-	3	points = Note 1,5
0	-	2	points = Note 1

Signature des experts/expertes :

.....