

DOSSIER DE PREUVES / PARTIE 2

CQP AUXILIAIRE VETERINAIRE (AVQ)

ACCUEIL DE LA CLIENTELE

1. Racontez, en vous appuyant sur deux situations vécues (une au téléphone et l'autre au comptoir) dont au moins une sensible ou délicate, comment vous accueillez les clients et répondez à leur demande.
2. À partir d'une situation vécue, racontez comment vous assurez en même temps l'accueil d'un client au comptoir et un appel téléphonique.
3. Racontez comment vous transmettez les informations au sein de l'équipe et celles provenant d'un client.
4. À partir de deux exemples vécus, précisez comment vous procédez pour répondre à la sollicitation d'un client et d'un non client qui souhaitent obtenir des médicaments de catégories différentes.
5. Relatez, en vous appuyant sur deux exemples vécus, les informations que vous donnez au client en matière de réglementation sanitaire.
6. Relatez une situation vécue au cours de laquelle vous accueillez un nouveau client avec un nouvel animal.

REALISE LE SECRETARIAT COURANT

1. Citez les documents concernant l'animal que vous devez remplir régulièrement et indiquez, pour deux d'entre eux la procédure appliquée.
2. Décrivez votre rôle en ce qui concerne l'établissement de factures et l'encaissement des ventes.
3. Décrivez votre rôle en ce qui concerne la transmission et la réception des commandes, ainsi que le rangement des produits.

APPLICATION DES PROCEDURES D'HYGIENE

1. Décrivez le plus précisément possible l'ensemble des tâches qui vous incombent au sein de la structure vétérinaire en matière d'hygiène des surfaces.
2. Décrivez le plus précisément possible l'ensemble des tâches qui vous incombent en matière d'hygiène et de stérilisation des instruments et des textiles.
3. Citez les déchets à risques que vous éliminez, et expliquez comment vous procédez.
4. Décrivez les mesures que vous prenez par rapport aux risques professionnels en matière d'hygiène.

PREPARATION DU MATERIEL ET DE L'ANIMAL

1. Décrivez précisément, à partir de deux situations vécues différentes comment vous procédez pour aller chercher, déplacer, présenter et contenir les animaux pour la réalisation d'un acte par le vétérinaire.

2. Décrivez deux situations de contention délicates d'un animal (concernant si possible deux espèces différentes : animal réticent, craintif, agressif ou stressé) que vous avez réussi à gérer en précisant les moyens mobilisés.
3. Le praticien vous demande de préparer du matériel pour réaliser un acte. A partir de deux exemples concrets, décrivez comment vous procédez et ce à quoi vous veillez plus particulièrement.
4. Listez les appareils que vous entretenez régulièrement. Décrivez pour deux d'entre eux, de quelle manière vous procédez.
5. Décrivez ce que vous mettez en œuvre pour assurer la protection des personnes et des animaux vis-à-vis de l'ensemble des risques professionnels relatifs au matériel et à l'animal.