

DOSSIER DE PREUVES / PARTIE 2

TITRE D'AUXILIAIRE SPECIALISE VETERINAIRE (ASV)

CONSEIL A LA CLIENTELE

1. À partir de deux situations vécues, racontez comment vous assurez l'accueil de plusieurs clients en même temps, en particulier lorsque vous devez gérer à la fois des personnes en face-à-face et des appels téléphoniques.
2. Sur quels thèmes donnez-vous habituellement des conseils aux clients ?
Décrivez deux situations vécues distinctes de conseil et de vente qui mettent en valeur votre questionnement, votre analyse, votre façon d'orienter le client dans ses choix et votre manière de le faire adhérer à votre proposition.
3. A partir de deux situations vécues, décrivez comment vous procédez pour répondre à une demande de médicaments de catégories différentes et comment vous sensibilisez le propriétaire au suivi thérapeutique.
4. A partir d'un exemple vécu, précisez comment vous procédez pour convaincre un client de respecter la réglementation.
5. Décrivez deux situations vécues, délicates ou déstabilisantes, dont une pour laquelle vous ne parvenez pas à convaincre. Précisez quels enseignements vous en retirez pour votre pratique professionnelle.
6. Faites la liste des principales urgences auxquelles vous êtes confronté(e).
A partir de deux situations vécues (une au téléphone et une à l'accueil), décrivez comment vous les détectez et les gérez.
Montrez en quoi votre rôle est complémentaire de celui du vétérinaire.

GESTION ADMINISTRATIVE

1. Citez les documents que vous complétez régulièrement et indiquez, pour deux d'entre eux comment vous vous y prenez.
2. Expliquez comment vous vous assurez de l'exactitude de la facture et de la caisse. A partir d'un exemple vécu d'erreur, racontez ce que vous mettez en œuvre pour y remédier.
3. Décrivez votre rôle en ce qui concerne la gestion des stocks. En cas de rupture, précisez comment vous remédiez à la situation en vous appuyant sur un exemple vécu.
4. A partir de deux exemples distincts, montrez comment vous gérez les plannings et les imprévus.

GESTION DE L'HYGIENE

1. En vous appuyant sur un exemple vécu, décrivez tout ce que vous mettez en œuvre dès l'arrivée d'un animal que vous supposez contagieux.
2. A partir de deux exemples vécus différents, expliquez toutes les mesures d'hygiène que vous prenez pour l'hospitalisation et les soins d'un animal contagieux.

3. A la fin d'une intervention chirurgicale de votre choix, décrivez comment vous procédez pour assurer l'hygiène du bloc, du matériel et des instruments.

ASSISTANCE AU VETERINAIRE

1. Décrivez deux situations de prise en charge et de contention délicates d'un animal (concernant si possible deux espèces différentes : animal réticent, craintif, agressif ou stressé) que vous gérez en précisant les enseignements que vous en retirez.
2. A partir de deux exemples différents, expliquez votre rôle pour la préparation et la réalisation d'un soin, d'un examen ou d'une radiographie et ce à quoi vous veillez plus particulièrement.
3. A partir de deux exemples, détaillez les mesures que vous prenez pour assurer l'entretien et le bon fonctionnement des appareils ou des matériels.
4. Dans le cas d'un animal hospitalisé, expliquez comment vous conduisez la surveillance et pratiquez les soins demandés par le vétérinaire.
5. Choisissez une intervention chirurgicale au cours de laquelle vous assistez le vétérinaire. Décrivez votre rôle, depuis la prise en charge jusqu'au réveil de l'animal.
6. Lors d'une chirurgie ou d'une hospitalisation, décrivez une situation critique ou une anomalie que vous détectez et précisez comment vous la gérez.