



## RELATION CLIENTS

# Cats Welcome

### Une population féline qui mérite une attention particulière.

Les propriétaires sont de plus en plus exigeants et prêts à suivre les recommandations de leur vétérinaire.

- 30% des foyers possède un chat. (1)
- 50% des chats seulement sont médicalisés. (2)
- 76% des visites sont motivées par la prévention. (2)

## Objectifs de la formation

- Une expérience client positive autour de la clinique vétérinaire.
- Une prise en charge par des "spécialistes" du chat.
- Un accompagnement propriétaire avec des conseils pour leur animal singulier (3).

RÉPONDONS  
ENSEMBLE  
AUX EXIGENCES  
DES PROPRIÉTAIRES  
DE CHATS.

1

### Un diagnostic de votre clinique

à travers un parcours client  
et un parcours soin,  
réalisé par votre Consultant  
en Relation Client Virbac.

2

### Une journée de formation au sein de votre clinique

réalisée par une vétérinaire  
comportementaliste, et agrémentée  
d'une visioconférence de suivi.

3

### Un kit d'outils de communication

**Le + pour votre clinique :**  
des outils qui permettront de sensibiliser  
et communiquer efficacement  
auprès des propriétaires de chats.

**Le + pour vos clients :**  
des conseils et informations techniques  
sur les particularités de leur animal.

### SOURCES ÉTUDES :

(1) Parc des animaux familiers 2016

(2) KANTAR TNS, foyers possesseur de chats PAFF 2016

(3) Attentes et comportement des chats, 2018, Enquête Focus groupe, VIRBAC

cats  
welcome