



Gesellschaft Schweizer Tierärztinnen und Tierärzte
Société des Vétérinaires Suisses
Società delle Veterinarie e dei Veterinari Svizzeri

Parler clairement en octobre

➔ Webinaire

Erreurs professionnelles : Comment communiquer et réagir le mieux face aux clients ?

Des erreurs, il en arrive à chacun d'entre nous, des petites et des grandes, des insignifiantes et des qui sont une question de vie ou de mort. Mais lorsqu'une erreur survient, ce sont aussi les clients qui vacillent : choc, colère, incompréhension, tristesse... Les émotions sont vives, parfois dévastatrices. Pour les vétérinaires, ces moments sont particulièrement délicats : que dire ? comment le dire ? faut-il tout dire ? comment éviter de mettre de l'huile sur le feu tout en restant transparent ? Ce webinaire propose un éclairage concret sur la gestion de l'erreur avec le propriétaire d'animal : les bons réflexes, les écueils fréquents, les enjeux juridiques et relationnels à connaître pour limiter les dégâts, et préserver, autant que possible, la confiance.

Public cible	Vétérinaires et AMV
Date	30 octobre 2025 ; 19h30 – 20h30, 60 min (discussions incluses)
Langue	Français
Intervenant	Leïla Assaghir, vétérinaire
Contenu/Objectifs	Communication avec clients en cas d'erreur tout en gérant les émotions, enjeux juridique/relationnel, préserver transparence/confiance
Heures de formation	1 HF SVS
Conditions	Pour membres SVS et AMV : CHF 30.-; Non-membres : CHF 70.- Les membres SVS bénéficient d'un prix forfaitaire de CHF 100.- pour 4 ou plus webinaires suivis.
Inscription/ Renseignements	SVS, Mme Céline Fasel: fortbildung@gstsvs.ch Délai d'inscription : 27 octobre 2025