

**REFERENTIEL D'ACTIVITES DE L'AUXILIAIRE SPECIALISE VETERINAIRE
- DESCRIPTIF -**

DOMAINE RELATIONS CLIENTELE

ACCUEIL	
Il/elle assure la réception des clients	Il/elle traite les appels téléphoniques Il/elle assure l'accueil physique Il/elle entretient un espace d'accueil de qualité Il/elle donne les informations relatives au fonctionnement et aux services de l'entreprise Il/elle recueille et transmet les informations, les messages, les réclamations
Il/elle renseigne les clients sur l'entretien des animaux et la réglementation qui leur est applicable, dans les limites de son rôle	Il/elle donne les informations de base concernant la race, la biologie et le bien-être de l'animal Il/elle renseigne sur le cadre réglementaire applicable aux animaux Il/elle propose la consultation dès que nécessaire
Il/elle délivre les produits dans le respect de la réglementation	Il/elle délivre les produits non réglementés Il/elle prépare la délivrance des médicaments par le praticien Il/elle décrit au client les conditions d'emploi des produits

CONSEIL ET VENTE	
Il/elle anime l'espace de vente des produits non réglementés	Il/elle agence et met en valeur les présentoirs Il/elle participe aux choix stratégiques et au réassort des produits
Il/elle conseille les clients sur les produits et services destinés aux animaux de compagnie, en fonction de leurs besoins	Il/elle oriente le client dans ses choix (socialisation de l'animal, maîtrise de sa reproduction, prévention, cosmétologie) Il/elle conseille et vend les produits non réglementés en fonction du besoin identifié Il/elle conseille les services spécifiques mis en place par le praticien Il/elle veille au suivi de la prescription
Il/elle prend en charge les clients dans les situations sensibles	Il/elle gère les situations de conflit et de stress Il/elle gère les urgences et indique les mesures conservatoires

DOMAINE GESTION

SECRETARIAT	
Il/elle traite le secrétariat courant et tient la caisse	Il/elle tient à jour le fichier et complète les documents professionnels Il/elle classe les documents professionnels Il/elle tient à jour le répertoire des partenaires et fournisseurs Il/elle prépare et envoie le courrier, les publipostages et les colis Il/elle tient la caisse et prépare les factures et remises de chèques
Il/elle assure le suivi des stocks et la gestion des commandes	Il/elle vérifie et actualise périodiquement l'état des stocks Il/elle prépare et transmet les commandes Il/elle réceptionne et range les commandes

ASSISTANCE A LA GESTION	
Il/elle organise les activités	Il/elle gère le cahier de rendez-vous Il/elle organise le suivi des dossiers clients Il/elle organise l'archivage
Il/elle produit sur informatique les documents professionnels	Il/elle saisit les dossiers des clients et édite les documents-type sur le logiciel de la clinique Il/elle produit et met en forme les courriers et documents de communication Il/elle participe à l'élaboration des procédures qualité

DOMAINE PREVENTION

HYGIENE ET SECURITE	
Il/elle élimine les agents infectieux en rapport avec l'activité professionnelle	Il/elle nettoie et désinfecte les locaux, les surfaces et le matériel de soins Il/elle nettoie, désinfecte et stérilise les instruments et textiles professionnels Il/elle élimine les déchets Il/elle applique les mesures d'hygiène et désinfection de la peau Il/elle applique les règles d'asepsie
Il/elle utilise les moyens et méthodes de prévention et de sécurité	Il/elle applique les règles de sécurité définies par l'entreprise Il/elle utilise le matériel de protection obligatoire

DOMAINE ASSISTANCE TECHNIQUE

CONTENTION	
Il/elle assure la contention des animaux	Il/elle déplace et manipule les animaux Il/elle maintient les animaux durant les interventions du vétérinaire Il/elle utilise le matériel de contention Il/elle installe les animaux dans les cages

PREPARATION DU MATERIEL MEDICAL	
Il/elle entretient et prépare le matériel médical selon les indications du praticien	Il/elle effectue les opérations de maintenance du matériel Il/elle vérifie le bon fonctionnement du matériel Il/elle prépare le matériel demandé par le praticien Il/elle développe les radiographies

ASSISTANCE AUX SOINS ET AUX EXAMENS COMPLEMENTAIRES	
Il/elle assiste le praticien dans la réalisation des soins et examens complémentaires	Il/elle aide le praticien à réaliser les soins courants (injections, pansements, perfusions) Il/elle aide le praticien à réaliser les examens courants (prélèvements, imagerie médicale, examens cliniques)
Il/elle participe au suivi des animaux hospitalisés	Il/elle administre les soins et traitements prescrits, sous la surveillance du praticien Il/elle surveille l'état clinique des animaux
Il/elle réalise des analyses simples de laboratoire	Il/elle conditionne les prélèvements biologiques Il/elle utilise les kits et appareils de laboratoire pour réaliser les analyses demandées

ASSISTANCE CHIRURGICALE	
Il/elle assiste le praticien dans la préparation et la réalisation des interventions chirurgicales	Il/elle réceptionne les animaux à opérer Il/elle prépare le bloc opératoire et l'instrumentation Il/elle prépare l'animal en fonction de la chirurgie Il/elle revêt la tenue chirurgicale et aide le praticien à se préparer Il/elle participe à la surveillance de l'animal anesthésié Il/elle assiste le praticien en cas de réanimation d'urgence Il/elle présente et tient les instruments durant l'intervention

ACTIVITES SPECIFIQUES EN FONCTION DE LA TYPOLOGIE DE L'ENTREPRISE

CLIENTELE ANIMAUX DE COMPAGNIE	
Il/elle conseille les propriétaires de certaines catégories d'animaux de compagnie en fonction de demandes spécifiques	Il/elle conseille les propriétaires de NAC (lapins et rongeurs, oiseaux, reptiles) Il/elle conseille les propriétaires de chiens et chats sur les formalités administratives et réglementaires en cynotechnie et félinotechnie Il/elle conseille les propriétaires d'animaux sous traitement diététique

CLIENTELE MIXTE RURALE	
Il/elle assiste le vétérinaire dans le suivi de la clientèle d'animaux de rapport	Il/elle gère les urgences bovines, ovines et caprines Il/elle prend en charge les formalités administratives et réglementaires associées aux interventions sanitaires dans les élevages Il/elle conseille l'éleveur sur les mesures de prévention Il/elle rappelle les précautions particulières d'administration de certains traitements

CLIENTELE MIXTE EQUINE	
Il/elle assiste le vétérinaire dans le suivi de la clientèle équine	Il/elle gère les urgences équines Il/elle conseille les propriétaires équins sur les mesures de prévention (vaccinations, vermifugations) Il/elle informe les propriétaires équins sur les formalités administratives et réglementaires spécifiques aux équidés Il/elle participe à la manipulation, la contention et l'entretien des chevaux en soins

COMPTABILITE	
Il/elle prépare la comptabilité (en fonction des entreprises)	Il/elle tient à jour le cahier brouillard Il/elle complète les livres de recettes-dépenses Il/elle établit les déclarations de TVA Il/elle prépare les fiches de salaire Il/elle gère les opérations de facturation