

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

**DOMAINE RELATIONS CLIENTELE**

<b>ACCUEIL</b>	
<b>Il/elle assure la réception des clients</b>	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
<b>Il/elle renseigne les clients sur l'entretien des animaux et la réglementation qui leur est applicable, dans les limites de son rôle</b>	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
<b>Il/elle délivre les produits dans le respect de la réglementation</b>	Il/elle délivre les produits non réglementés Il/elle prépare la délivrance des médicaments prescrits par le praticien Il/elle décrit au client les conditions d'emploi des produits

**DOMAINE GESTION**

<b>SECRETARIAT</b>	
<b>Il/elle traite le secrétariat courant et tient la caisse</b>	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
<b>Il/elle assure le suivi des stocks et la gestion des commandes</b>	Il/elle vérifie et actualise périodiquement l'état des stocks Il/elle prépare et transmet les commandes Il/elle réceptionne et range les commandes

**DOMAINE PREVENTION**

<b>HYGIENE ET SECURITE</b>	
<b>Il/elle élimine les agents infectieux en rapport avec l'activité professionnelle</b>	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
<b>Il/elle utilise les moyens et méthodes de prévention et de sécurité</b>	Il/elle applique les règles de sécurité définies par l'entreprise Il/elle utilise le matériel de protection obligatoire

**DOMAINE ASSISTANCE TECHNIQUE**

<b>CONTENTION</b>	
<b>Il/elle assure la contention des animaux</b>	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

<b>PREPARATION DU MATERIEL MEDICAL</b>	
<b>Il/elle entretient et prépare le matériel médical selon les indications du praticien</b>	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