



Réseau des Délégués Régionaux Ingénierie de Formation (DRIF)

Diplôme :

Baccalauréat Professionnel Conduite d'activités d'élevage et d'hébergement dans le secteur canin-félin

Champ de compétences :

Commercialisation des animaux, produits et services de l'entreprise

Indications de contenus, commentaires

Situations professionnelles significatives :

- Elaboration d'une communication digitale
- Elaboration d'une annonce commerciale
- Entretien-conseil préalable au choix d'un animal
- Entretien de cession d'un animal

Finalité :

Valoriser les animaux et les activités de l'entreprise et accompagner des adoptions réussies dans un contexte de transitions

Responsabilité / autonomie :

Le chef d'entreprise est autonome dans le choix et la gestion de ses supports de communication numériques. Il est responsable de la création de la communication digitale de l'entreprise et de la mise à jour régulière des informations relatives aux activités et au quotidien des animaux. A ce titre, il rédige des textes de présentation de l'entreprise ainsi que des annonces commerciales attrayantes, claires et concises. Il réalise également des photos et vidéos mettant en valeur les animaux et les activités afin d'illustrer les textes et de susciter l'intérêt.

Il est responsable de l'organisation des modalités d'échanges avec la clientèle depuis la première prise de contact jusqu'à l'accompagnement des nouveaux propriétaires après la cession de l'animal.

Qu'il soit chef d'entreprise ou salarié, l'éleveur a la responsabilité de respecter et de faire respecter le bien-être des animaux. Il est dans l'obligation d'informer sur la réglementation en matière de détention des animaux et de transmettre les connaissances utiles à la compréhension de leurs besoins physiologiques et comportementaux. Il conseille le futur acquéreur dans le choix de l'animal et peut-être amené à le réorienter vers une autre race, voire une autre espèce en fonction de son style de vie. Il est autonome quant à la formulation des conseils qu'il prodigue dans le cadre de la relation clientèle mais doit s'assurer de leur bonne compréhension. Cela implique d'adapter son langage, son mode de communication et son comportement au client auquel il s'adresse. Le chef d'entreprise est responsable de l'organisation des entretiens de cession des animaux. Il remet le dossier de l'animal au propriétaire en lui détaillant son contenu et les examens et soins à venir. Il rappelle également les informations utiles à la bonne intégration de l'animal dans son nouvel environnement. Enfin, il informe l'acquéreur des modalités d'accompagnement à distance qu'il propose en précisant la durée.

Environnement de travail :

L'accueil et le conseil de la clientèle peut être réalisé par téléphone et messagerie, au sein d'espaces administratifs, dans le cadre d'entretiens en présentiel dans l'espace d'accueil de l'entreprise ou à l'extérieur lors d'un événement lié à la présentation de ses activités. Ces événements impliquent des déplacements pluriannuels sur des distances qui peuvent être importantes.

Les prises de photos et vidéos alimentant la vitrine digitale et les échanges liés à la relation clientèle constituent une part importante de l'activité hebdomadaire.

L'amplitude horaire peut être large et variable selon le calendrier de production et la disponibilité des clients. Celle-ci implique fréquemment de travailler le week-end.

Indicateurs de réussite :

- Pertinence et précision des informations présentées sur internet
- Régularité de la communication avec la clientèle
- Position du référencement de l'entreprise sur internet
- Taux de réservation d'animaux ou de services
- Satisfaction de la clientèle

Savoirs (de référence cités par les professionnels) :

- Technologies de l'information et de la communication
- Stratégie marketing
- Techniques de photographie
- Techniques de communication écrite et orale adaptées à la vente
- Pédagogie
- Règles de communication avec un client
- Règlementation relative à la cession d'un animal de compagnie

Savoir-faire de base :

- Utiliser efficacement internet et les réseaux sociaux pour valoriser l'entreprise
- Utiliser efficacement les principaux matériels de transports (cage, longe, harnais...)
- Évaluer les connaissances d'un client sur les spécificités de l'animal choisi
- Communiquer des conseils dans un langage adapté au client

Savoir-faire consolidés par l'expérience :

- Evaluer les capacités d'adaptation d'un animal à un environnement donné
- Repérer les éléments nuisibles à la relation du binôme chien-maître
- Anticiper les aléas générateurs de risques

...

Comportements professionnels :

- Ecoute
- Observation
- Empathie
- Pédagogie
- Patience