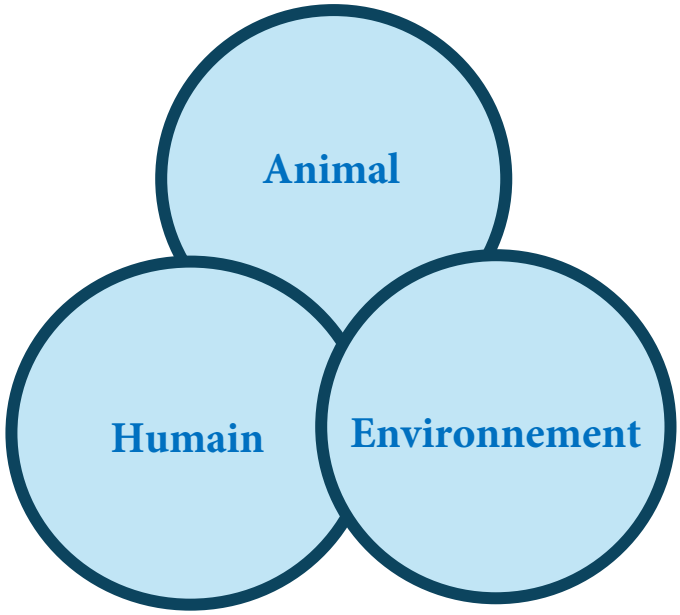
Mois national de la sensibilisation aux tiques : Fiche de travail de communication

Impliquer les clients dans une conversation sur la protection contre les tiques en utilisant une approche de «Spectre de soins»

Recueillir un historique complet

Explorez diverses considérations relatives aux animaux, à l'environnement et aux humains qui seront pertinentes pour votre conversation sur les stratégies de protection contre les tiques.

- *« Décrivez-moi à quoi ressemble une journée type pour [nom de l'animal] et vous.»*
- *« Parlez-moi des endroits où [nom de l'animal] et vous aimez vous promener.»*
- *« Quelle a été votre expérience avec [nom de l'animal] et les tiques ? »*



Ci-dessous, développez une ou deux questions ou affirmations ouvertes, que vous maîtrisez et qui sont pertinentes pour vos conversations avec vos clients sur les tiques.

Voici quelques exemples de questions ouvertes que vous pourriez utiliser pour commencer à élaborer votre propre questionnement ouvert et vous entraîner

"Dites-moi..."
"Décrivez-moi..."
"Expliquez-moi tout..."

Questions ou déclarations ouvertes à avoir sous la main

1.

2.

Pratiquez ces questions ou déclarations avec vos clients au cours de la semaine prochaine..

Préparé par Jason B Coe DVM, PhD

Offrir des options et démontrer leur valeur

Seul ou avec un partenaire de votre pratique, identifiez TOUTES les options offertes dans votre pratique qui pourraient être discutées avec un client pour le protéger, lui et son animal, des tiques.

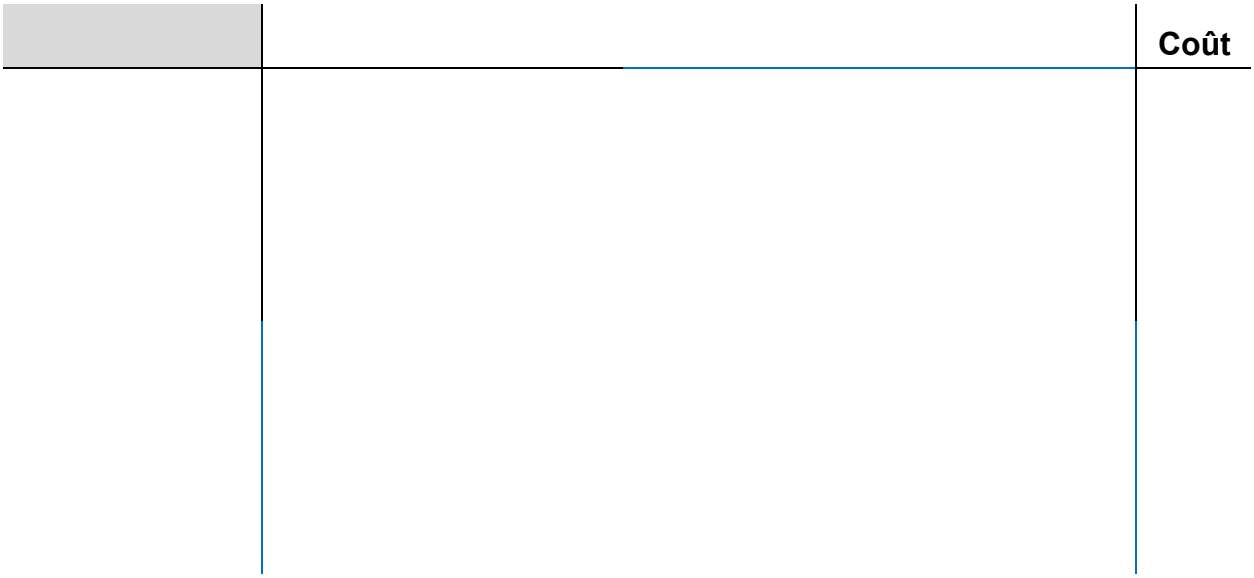
Listez les options identifiées à gauche dans la matrice de valeurs ci-dessous.

Ensuite, en haut, dressez une liste cumulative des avantages potentiels pour l'animal et le client associés aux options identifiées.

Enfin, utilisez les √ et X pour remplir la matrice en indiquant quelles options sont associées à quels avantages, en ajoutant un double √√ si nécessaire pour mettre en évidence des avantages encore plus importants.

Réservez l'inclusion du coût jusqu'à la fin de l'exercice, car cela met en évidence la valeur potentielle de chaque option pour le client et son animal avant d'en introduire le coût.

Matrice de valeur



Réfléchissez à la manière dont vous présenterez les informations de votre matrice de valeur à un client, en veillant à impliquer votre client dans une conversation collaborative qui mène à une décision partagée sur la manière de se protéger et de protéger son animal de compagnie contre les tiques et les risques associés.