

Programme de formation (10h)

« Construire la relation client en pharmacie : posture, écoute et conseil »

PUBLIC CONCERNÉ

- Pharmacien
- Préparateur en pharmacie
- Formateur
- Conseiller pharmaceutique

PRÉ-REQUIS

- Aucun

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Acquérir les techniques de l'écoute active et de la restitution dans une démarche de conseil ou de vente.
- Intégrer l'évolution de l'officine dans son approche client
- Identifier les compétences individuelles et collectives, ainsi que les ressources nécessaires pour améliorer les échanges avec les clients.
- Comprendre et gérer ses propres croyances, freins, limites, et le langage verbal/non-verbal.
- Développer une posture adaptée pour accompagner efficacement les clients dans leurs besoins.

PROGRAMME DETAILLE

Jour 1

9h-9h30 : Présentation et inclusion des participants

- Présentation des participants et création d'un cadre inclusif.
- Introduction des objectifs de la formation.

9h30-11h00: Expérience vécue et écoute active (Issue méthode Appréciative Inquiry)

a. Travail en petits groupes (3-5 personnes)

- Chaque participant raconte une expérience professionnelle, associative, étudiante vécue, difficile mais réussie de conseil/vente (10 mn/P)
- Des questions précises sont posées
- Chaque groupe sélectionne une histoire à restituer
- L'histoire est restituée par un tiers
- Restitution collective d'une histoire par groupe avec observation des comportements, émotions et langage verbal/ non verbal

Pause 10h30/10h45

11h-12h15: Le métier de pharmacien et de préparateur, une profession en forte évolution

a. Le contexte actuel

- Mise en situation : Quelle est leur vision de la pharmacie actuelle ?
- Une marge qui s'effrite
- La délégation et la répartition des tâches
- Les nouvelles missions
- Le conseil associé
- Le pharmacien « clinicien » et le préparateur « Commercial »
- De la délivrance de l'information au questionnement patient (peu de formation sur la relation patient)

b. La mission du préparateur et de pharmacien adjoint

- Délivrer les prescriptions médicales
- Répondre aux besoins du patient
- Recruter le patient dans le cadre des nouvelles missions
- Mettre en place les nouvelles missions (pharmacien adjoint)
- Effectuer un conseil associé ou non à l'ordonnance
- Développer le CA déterminé et atteindre les objectifs fixés par le labo
- Présenter les nouvelles gammes et former l'équipe
- Développer un partenariat pérenne avec le laboratoire
- Engager dans le sell in et le sell out

c. Ses limites

- N'est pas ou peu formé à la gestion d'un laboratoire
- Manque d'implication si collaborateur, pas d'objectifs fixés
- Ne maîtrise pas le logiciel et les conditions commerciales
- A des difficultés à identifier les besoins du patient (questions ouvertes)
- Attend des solutions « clé en main » 1 pathologie, 1 traitement, 1 question
- Manque de formation
- Ce n'est pas un copain, ce n'est pas un ennemi

13h30-16h : Identifier les besoins de chaque partie prenante

- Mise en situation avec un cas concret
- Présentation de L'égogramme
- Identifier les besoins psychologiques et égogramme E Berne Analyse transactionnelle
- Repérer l'impact de ses freins et limites et croyances dans la relation client
- La métacommunication et ses conséquences
- La trilogie des besoins (entreprise, client, collaborateur)
- Le questionnement : Le quintilien
- Mise en situation : Re débriefing de la mise en situation en intégrant les données évoquées

Pause 15H/15h15

15H-16H45 : Mettre en place une relation gagnant / gagnant avec le client

- Mise en situation: Jeu de rôle où chacune des parties ne connaît pas le rôle de son interlocuteur
- Accueil et posture professionnelle vis-à-vis de l'ensemble de l'équipe officinale
- Créer une alliance avec le collaborateur
- Identifier le champ d'action du préparateur (ou commence et où se termine la délégation)
- Définir un « cadre » avec son client(rdv, durée, lieu, objectifs du rdv)
- Analyser le langage verbal et non verbal
- Effectuer un feedback constructif
- Questionner (le quintilien)
- Parler patient et bénéfice patient
- Engager le client

16H45-17H : Conclusion

Jour 2

9h-9h30 : Accueil des participants

- Restitution première journée

9h30-11h30:Elaborer 3 questions à poser à votre client

- Mise en situation
- Restitution collective des questions
- Synthèse

Pause 10h30/10H45

11h 30-12h : Conclusion

- Feedback à chaud des participants

DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

- Formation en présentiel
- Apports théoriques de concepts et échanges sur les pratiques des participants
- Méthode participative, échanges d'expériences, mises en situation par des cas cliniques
- Observation et feedback
- Remise de supports pédagogiques papier et/ou numériques
- Ce programme offre la possibilité aux stagiaires:

Acquérir les techniques de l'écoute active et de la restitution dans une démarche de conseil ou de vente.

Intégrer l'évolution de l'officine dans son approche commerciale

Identifier les compétences individuelles et collectives, ainsi que les ressources nécessaires pour améliorer les échanges avec les clients.

Comprendre et gérer ses propres croyances, freins, limites, et le langage verbal/non-verbal.

Développer une posture adaptée pour accompagner efficacement les clients dans leurs besoins.

Prendre conscience des interprétations éventuelles et de la différence qui peut exister entre les propos émis et entendus ou retenus par un tiers

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Evaluation tout au long de la formation au travers d'exercices de validation des connaissances, de mises en situation et de quizz.
- Questionnaire de satisfaction en fin de formation

VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation individuelle de fin de formation
- Feuille d'émargement
- Evaluation et synthèse des acquis en fin de formation

MODALITÉS D'ACCÈS

- Durée : 1,5 journées d'une durée totale de 10h
- Horaires : 9H-17H
- Lieu : en inter-entreprises dans une salle dédiée
- Accessibilité
Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous recommandons de nous contacter avant votre inscription. Nous pourrions ainsi vous détailler les possibilités d'accueil pour vous permettre de suivre la formation ou vous orienter si besoin vers les structures spécialisées.
- 1 à 25 Personnes
- Dates : à définir
- Délai d'accès : sous un mois maximum

TARIF

- Inter-entreprise , nous contacter
- Intra-entreprise, nous contacter

INTERVENANTE

La formation sera assurée par Mireille Soubrenie

Dirigeante de la société-synopsis-management, consultante, formatrice et coach professionnelle.

- **Contact : m.soubrenie@synopsis-management.fr Tél :06 87 21 55 11**

LES + DE SYNOPSIS MANAGEMENT

- Un accompagnement personnalisé et sur-mesure tout au long du parcours de formation
- Une formation en présentiel ou en distanciel
- Un organisme de formation à taille humaine