

## Programme de formation Démystifier la vente à l'officine! (14 H)

### **PUBLIC CONCERNÉ**

---

- Pharmacien
- Préparateur en pharmacie
- Etudiant en pharmacie
- Apprenti en officine

### **PRÉ-REQUIS**

---

- Travailler au sein de l'officine concernée

### **OBJECTIFS OPÉRATIONNELS**

---

- Identifier ses compétences et ressources a
- Garantir une relation de confiance au sein de l'officine
- Faire adhérer chacun aux objectifs de vente de l'entreprise
- Développer la fidélisation des patients par la capacité de conseil
- Augmenter le panier moyen, indicateur de résultats d'une connaissance approfondie du patient et de ses besoins

### **PROGRAMME DETAILLE**

---

#### **Jour 1**

##### **1) : Expérience terrain (9H00-11H45)**

- Inclusion des participants.
- Raconter une expérience vécue et ou difficile de conseil et ou de vente au comptoir de l'officine.
- Restitution par l'interviewer
- Identifier les compétences et ressources individuelles et collectives.
- Identifier les ressentis, les interprétations, les émotions.
- Prendre conscience des freins, croyances et des leviers.
- Enumérer 3 idées émanant de votre propre ressort afin de déployer un conseil optimum au comptoir de l'officine.

Pause 10H15/10H30

##### **2) Mettre en place un conseil associé serein au sein de l'officine (11H45-12H30)**

- Définition proposée par l'apprenant.
- Définitions académiques.
- Le conseil associé: Les enjeux et les répercussions sur la performance de l'officine.
- Le conseil associé et la fidélisation du patient, le pharmacien expert.
- Mise en situation.
- Pause déjeuner 12H30/14H

### **3) Les différents types de comportements du conseiller en pharmacie (13H30-14H30)**

- Identification des différents types de comportements.
- Apports théoriques (Analyse transactionnelle).
- Test évaluation et interprétation (Test effectué en amont de la formation).
- Mise en situation.

### **4) Identifier les besoins et attentes du patient/client(14H/15H30)**

- Définir les besoins psychologiques du patient/client
- Apports théoriques Process Model Communication
- Les différents types de comportements
- Le comportement du patient sous stress
- La Reformulation du contexte
- Mise en situation.

Pause 15H/15H15

### **5) Mise en situation (15H30/16H)**

- 3 idées qui dépendent du ressort du stagiaire afin de mettre en place un conseil associé
- Elaborer un plan d'action en intégrant sa posture et celle du client (outil le Quintilien)
- Restitution

### **6) Conclusion (16H30/17H)**

- Prise de conscience de son propre comportement dans la relation avec le patient
- Identifier les attentes du patient
- Construire une relation pérenne
- Mise en situation par jeux de rôles.

## **Jour 2**

### **1) Questionner son rapport à la vente (9H-10H30)**

- Retour d'expériences Jour 1
  - L'importance et la pertinence du conseil à l'officine
  - Déconstruire ses aprioris sur la vente
  - Exprimer ses valeurs personnelles pour passer à l'action
- Pause 10H30/10H45

### **2) Créer un contexte favorable au conseil (11H00-11H30)**

- Choisir son terrain de jeu (gamme, thématique...)
- La posture professionnelle
- L'accueil du patient/client
- S'assurer d'un climat propice à l'échange.

### **3) Découvrir son patient (11H30-14H45)**

- Prendre conscience de ses propres préjugés vis-à-vis des patients
- Recueillir les éléments factuels concernant les besoins du patient
- Développer son écoute active
- Mise en situation

- Questionner son patient /client avec l'outil «le Quintilien »
- Reformuler la demande du patient
- Mise en application avec cas pratiques
  
- Pause déjeuner 12H30/13H30
  
- **4) Convaincre et engager le patient (14H45-16H)**
  - Présenter les Caractéristiques /Avantages / Bénéfices (CAB)
  - Adapter sa communication au ressorts d'action du patient
  - Adapter sa communication aux différents comportements du patient
  - Identifier les 5 sens de communication
  - Créer l'alliance thérapeutique
  - Mise en application avec cas pratiques
  
- Pause de 15H/15H15
  
- **5) Traiter les objections (16H-16H45)**
  - Identifier les différents types d'objections
  - Rebondir et traiter l'objection
  - Mise en application avec cas pratiques
  
- **6) Conclusion (16H45/17H)**
  - Retour des participants
  - Décrire le premier pas de mise en œuvre immédiate

## DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

---

- Formation en présentiel ou en classe virtuelle
- Apports théoriques de concepts et échanges sur les pratiques des participants
- Méthode participative, échanges d'expériences, mises en situation et jeux de rôle
- Observation et feedback
- Remise de supports pédagogiques papier et/ou numériques

## 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 : 2 jours d'une durée totale de 14 H
- Horaires : 9H/12H30 et 13H30/17H

- Lieu : en inter-entreprises et en intra-entreprise dans une salle dédiée hors officine en présentiel et ou en classe virtuelle
- 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 12 Personnes
- Dates: à définir
- Délai d'accès : sous un mois maximum

## TARIF

---

- Intra-entreprise, nous contacter pour un devis adapté à l'officine concernée
- Inter-entreprise à compter de 8 personnes (350 HT€/Personne )

## INTERVENANTS

---

- **Mireille Soubrenie**, Consultante, coach professionnelle et formatrice de la société Synopsis Management.
- **Caroline Lacroix**, Conférencière et formatrice de la société Flow on Consulting
- **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 classe virtuelle
- Un organisme de formation à taille humaine