

# L'accueil du patient en officine pour mieux fidéliser

## Public concerné

Pharmaciens et préparateurs  
en pharmacies d'officines,  
personnel officinal et personnel  
de santé

## Intervenant

Laurence Ledreney-Grosjean,  
Fondatrice et dirigeante de la  
société Paraphie conseil  
et formation des équipes officinales  
(depuis 2002).

- Expert en stratégie  
de développement des pharmacies  
d'officine
- Certifiée institut français de  
gestion, dpme : direction  
des petites et moyennes entreprises
- Auteur de l'ouvrage  
« *abc du conseil dermocosmétique  
en pharmacie* », éditions  
du moniteur des pharmacies (2012)
- Auteur de l'ouvrage  
« *le conseil dermocosmétique en  
pharmacie* », éditions du moniteur  
des pharmacies (2018)
- Certifiée « *méthode de  
management arc en ciel* »

## Dates et lieux

Se référer au site internet

*Possibilité de déplacement  
dans votre région sur demande,  
n'hésitez pas de nous contacter.*

## Modalités

Durée : 28 heures sur 4 jours

Horaires : 9h30-12h30  
puis 13h30-17h30

## Tarifs :

Frais d'inscription 75€ HT  
Frais pédagogiques 840€ HT  
Frais de journée d'étude 200€ HT\*  
Soit un total de 915€ HT  
Possibilité de prise en charge  
par votre OPCO  
*\*uniquement pour les formations  
en présentiel 50€ H. T. (60€ T.T.C.)  
par jour de formation*

## Matériel :

livret de formation remis  
à chaque stagiaire.

## Modalités d'évaluation

Test général des 4 jours  
d'intervention

Questionnaire :

- 80 questions
- 20 questions pour chaque jour  
de formation
- ½ point par bonne réponse



Société dirigée par sa fondatrice  
Laurence Ledreney-Grosjean depuis 2002



**PARAPHIE**  
CONSEIL ET FORMATION  
EN OFFICINE





L'accueil du client en officine est devenu une des qualités principales et stratégiques pour lesquelles un client choisit son officine. L'accueil physique, l'accueil téléphonique, l'accueil au comptoir ou en zone para, la gestion du temps d'attente... ?

Autant de situations différentes et complémentaires que nous allons décrire et mettre en évidence afin d'obtenir une haute qualité de service.

L'objectif de cette formation est d'étudier, maîtriser, et surtout « oser utiliser », les savoirs théoriques et procéduraux de l'accueil et de la communication au sein d'une officine afin de fournir une qualité reçue supérieure à la qualité attendue et souhaitée par le client.

---

## Jour 1 : L'accueil du client/patient

### Introduction

- Présentation des objectifs pédagogiques de la formation
- Présentation du déroulé de la formation et respect des règles de bienveillance
- Présentation des participants avec prise de parole en groupe

### Présentation des objectifs pédagogiques de la journée

Mettre en évidence l'importance de l'accueil et les différentes manifestations physiques, verbales, non verbales

### De l'entrée à l'accueil

- L'entrée
- La mise en évidence et la gestion du temps d'attente
- L'arrivée au comptoir

### L'accueil du patient en pharmacie : les prérequis

- Les métiers de l'accueil et de service
- Qu'est ce que l'accueil ? A quoi sert-il ?
- Comment se présenter lorsqu'on exerce un métier en lien avec le public ?
- La présentation physique, la préparation

### Fonctions et techniques de l'accueil physique

- L'accueil physique
  - L'accueil en zone de confort : bureau, comptoir
  - L'accueil en zone d'exposition : hors comptoir, zone de chalandise
  - Notion de pull/push
  - De l'entrée jusqu'à la prise de congé
  - Procédures et pratique

- Le lieu de l'accueil
  - Agrément et convivialité
  - Confort mis à disposition
  - Organisation du cabinet, ou de l'espace accueil
  - Gestion de l'espace attente
- L'impartialité
  - Enjeux des jugements à priori positifs ou négatifs
  - Savoir se comporter avec neutralité
- La disponibilité
  - Notion de gestion d'accueils multiples
  - Accueil et indisponibilité, comment gérer ?
  - Les interruptions téléphoniques
  - Les interférences d'autres clients
  - La gestion du stress
  - La règle des 3 (secondes, mots, gestes)
  - La réciprocité des comportements
- Les sources de blocages
  - Causes de la non vente
  - Savoir
  - Savoir faire
  - Savoir être

### L'accueil téléphonique

- Fonctionnalités du standard téléphonique
  - Assurer le standard
  - Réception des appels
  - Procédures et pratique
- Les procédures de l'accueil téléphonique
  - La présentation
  - La gestion de l'attente
  - Gestion des urgences
  - La reformulation
  - La gestion du message
  - Consigne de transmission des appels, filtres

## Jour 2 : Connaissance du client

### Pourquoi le client/patient vient-il dans votre officine ?

- Les motivations de vos clients
  - Le s.o.n.c.a.s selon les différents circuits de distribution
  - Le s.o.n.c.a.s en pharmacie
  - Le s.o.n.c.a.s adapté à votre officine
- L'accueil et les situations d'urgences
  - Procédures et élaboration d'un protocole de la gestion des urgences
  - Comment faire face à une situation d'urgence ?
  - Les différents types d'urgences
  - La gestion de l'attente
- L'accueil et la disponibilité
  - Notion de gestion d'accueils multiples
  - Accueil et indisponibilité, comment gérer ?
  - Les interruptions téléphoniques
  - Les interférences d'autres clients

### La communication et le respect du secret professionnel

- Déontologie
- Ce qu'en dit le conseil de l'ordre
- Limites du rôle de l'information auprès du client/patient

### Jeux de rôle : les types de comportement de client/patient selon la méthode arc-en-ciel

- Décrypter les grandes lignes de comportements de chaque catégorie afin de pouvoir employer un discours adapté à chaque client en toute bienveillance
  - Le patient de type bleu
  - Le patient de type rouge
  - Le patient de type jaune
  - Le patient de type vert
- Savoir reconnaître nos propres types de comportements

---

## Jour 3 : Le conseil – la communication

### Fonctions et techniques de la communication

Qu'est ce que la communication? A quoi sert-elle ?

- Les différents types de communication
  - La communication physique (verbale et non verbale)
  - La communication téléphonique
  - La communication écrite
- La communication de l'émetteur au récepteur
  - De l'émetteur au récepteur
  - Le fil conducteur
  - Les parasites
- Mise en évidence de la déperdition
  - Le message de départ
  - Le mode de communication d'une information par l'émetteur
  - Le mode de réception de l'information par le récepteur

### La prise de parole en public – la proxémie

- Adapter son discours et le volume de la voix selon la zone proximale
- La proxémie et le respect de l'intimité du patient

### Jeux de rôle et application des méthodes étudiées

La communication à l'aide de la méthode arc en ciel

- Procédures et consignes de transmission des informations au client/patient
- Adaptation du langage et du vocabulaire
- Cas pratiques et élaboration d'une matrice



## Jour 4 : De l'accueil à la prise de congé

### L'accueil au comptoir ou en zone de chalandise

Réveil pédagogique : Rappel des jours précédents sur l'ensemble des notions acquises

#### Investigation

- Les questions ouvertes
- Les questions fermées
- Les questions alternatives

#### Reformulation

- L'importance et les techniques de reformulations
- Exercice de reformulation

#### Recommandation

- La recommandation avec technicité et avantage satisfaction client
- L'importance de la reformulation
  - Jeux des synonymes
  - Phrases passives et actives
  - Savoir résumer et rassembler les souhaits du patient

#### Réponse aux objections

- Réveil pédagogique :  
Quelles sont les causes réelles de l'objection ?
- Les typologies d'objections
  - Les objections sincères et fondées
  - Les objections sincères et non fondées
  - Les objections non sincères et non fondées

#### La technique du diapason

- Trouver un point d'accord pour mieux encourager le patient
- Jeu de questions/réponses

#### Conclusion

- Techniques de conclusion
- Remise de doses d'essais : A qui ? Pourquoi ? Comment ?
- Invitation à régler

### Prise de congé

- L'importance de l'accueil et de la prise de congé soignées
- Remise du sac en mains propres
- Respect et courtoisie

#### Jeux de rôle et application des méthodes étudiées

- Depuis l'accueil jusqu'à la prise de congé
- Exercice de présentation 2 par 2

#### La communication interne à l'entreprise

- Protocoles et procédures de communication interne
  - Les messages : réceptions, traitements, transmission et gestion du suivi
  - Importance du cahier de liaison
  - Le vocabulaire médical : révision des racines grecques et latines spécifiques
- La communication à l'aide de la méthode arc en ciel
  - La communication avec la hiérarchie
  - La communication avec les collègues de travail

#### Jeux de rôle et application des méthodes étudiées

Cas pratique gestion de crise

- Accueillir physiquement un client/patient, tout en gérant un appel téléphonique, une défaillance ordinateur, une file d'attente...

#### Mise en place des procédures d'accueil et de communication

Cas pratique : Elaboration de procédures générales et adaptation à chaque service

