



## Programme de la formation virtuelle

### Accueil et communication physique et téléphonique Appliquée à la pharmacie d'officine

#### Résumé et contexte de la formation

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.

Cas pratiques nombreux pour illustrer notre propos et déroulé du conseil en module 4.

#### Objectif de la formation

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.

#### Intervenante

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 ».

#### Public concerné

Pharmaciens (ciennes) –

Préparateurs (trices) en pharmacie

#### Pré requis

Avoir suivi de préférence, le module physiologie cutanée

#### Modalités et tarif

En classe virtuelle (4x3h30)

pédagogie : 420 € h.t. Soit 504€ t.t.c. Possibilité de prise en charge par votre opco

#### Dates

**Les jeudis de 14h30 à 18h en classe virtuelle**

2-9-16-23 juin 2022
Ou 1-8-15-22 septembre 2022
Ou 29 septembre 6-13-20 octobre 2022
Ou 17-24 novembre 1er - 8 décembre 2022

#### Modalité d'évaluation

Questionnaire à chaque fin de session

#### Module 1 : Accueil et communication

L'objectif de cette partie

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

1. De l'entrée à l'accueil
2. Les métiers de l'accueil et de service
3. L'accueil physique
4. L'accueil téléphonique
5. Les différents types de communication de l'émetteur au récepteur : la déperdition
6. La prise de parole en public –
7. La proxémie adapter son discours et le volume de la voix selon la zone proximale
8. Jeux de rôle et application des méthodes étudiées
9. [+5 questions qcm](#)

#### Module 2 : Comprendre votre patient

Objectif de la partie :

apprendre à reconnaître son patient afin d'adapter notre communication à son mode de réception

1. Le s.o.n.c.a.s et les motivations de vos patients
2. Les tendances de comportements de votre patient avec la méthode arc-en-ciel disc
3. La communication à l'aide de la méthode arc en ciel
4. Procédures et consignes de transmission des informations au client/patient
5. Cas pratiques adaptation du langage et du vocabulaire
6. [+5 questions qcm](#)

#### Module 3 : De l'accueil à la prise de congé

Le conseil patient dans son intégralité depuis l'accueil jusqu'à la prise de congé

Objectif de la partie :

mise en évidence d'une chronologie et de techniques d'accueil complémentaires afin de prodiguer un conseil personnalisé et répondre aux attentes du patient.

1. L'accueil au comptoir ou en zone de chalandise
2. Ecoute active – observation- investigation
3. Typologies de questions
4. Reformulation
5. Recommandation
6. Jeux de rôle et application des méthodes étudiées
7. [+5 questions qcm](#)

#### Module 4 : De l'accueil à la prise de congé (suite)

Objectif de la partie :

apprendre à mener un entretien patient complet

1. Le questionnaire
1. Réponse aux objections - la technique du diapason
2. Typologies d'objections
3. Conclusion
4. L'importance de la remise de doses d'essais
5. Prise de congé
6. Jeux de rôle et application des méthodes étudiées
7. [+5 questions qcm](#)