



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).

Auteur de l'ouvrage « le conseil dermocosmétique en pharmacie », éditions du moniteur des pharmacies (2018) ;

Certifiée « méthode de management arc en ciel disc ».

Public concerné

Pharmaciens (ciennes) – Préparateurs (trices) en pharmacie – Personnel officinal

Pré requis

Avoir suivi de préférence, le module physiologie cutanée

Modalités et tarif

590 € /participant

Possibilité de prise en charge par votre opco

Dates

Sur rendez-vous par petits groupes

| |
|------------|
| Dates 2025 |
| |

Modalité d'évaluation

Questionnaire à chaque fin de session

1. Jeux de rôle et application des méthodes étudiées
2. +5 questions qcm

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 Jeux de rôle et application des méthodes étudiées

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

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.

3. L'accueil au comptoir ou en zone de chalandise
4. Ecoute active – observation- investigation
5. Typologies de questions
6. Reformulation
7. Recommandation

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