

Communication au Sein de l'Officine

Communication Non Verbale

Descriptif

Le contexte particulier de l'officine nécessite une adaptabilité de son propre comportement face à des situations très différentes, gestion des patients, des fournisseurs, des relations internes au sein de l'entreprise.

La formation aura donc pour but de développer des savoirs faire et savoirs être pour optimiser la compréhension d'autrui, maîtriser son intelligence émotionnelle, décrypter le langage non verbal.

Programme

Début de la formation à 9h

Les émotions et l'intelligence émotionnelle

Tour de table et résultat de l'évaluation pré formation

Les origines de l'émotion

- Mécanisme de survie
- Emotion et mémoire
- Préservation du groupe social

Les 7 émotions universelles

L'intelligence émotionnelle

- Reconnaître et maîtriser ses émotions
- Identifier les émotions d'autrui (cas pratiques)

La communication du message

Les composantes de la communication

- L'intonation et son utilisation dans l'accueil patient

Les composantes du non verbal

- Gestes et postures
- Visage, mimique, le regard
- Signes vocaux
- Les territoires

Pause Midi

Les techniques relationnelles avancées

Le client difficile

- Cas pratique, analyse, groupe, méthode TECREP

L'entretien (recrutement, évaluation...)

- Mettre en pratique une ligne de référence
- Technique d'ouverture
- La motivation

La négociation

- Les enjeux de la négociation
- Les biais cognitifs de la négociation

Générer un climat social positif dans l'entreprise

Partage des bonnes pratiques

La reconnaissance, les facteurs les plus impactant

Création d'un plan des bonnes pratiques

Conclusion, synthèse et présentation de l'évaluation post formation

Clôture la formation à 18h

Objectifs

Acquérir des notions dans la programmation neuro linguistique

Savoir gérer des relations d'opposition ou conflictuelle au comptoir

Optimiser son attitude avec les fournisseurs en adaptant la communication spécifique aux négociations

Améliorer la communication interne au sein de l'entreprise

Pédagogie

Remise d'un livret de stage Caducée.

Présentation de la formation avec support vidéoprojecteur.

Alternance d'apports théoriques et pratiques.

Etude de cas concrets en sous-groupes

Evaluations pré et post formation, attestation de validation de la formation

Public & Pré-requis

Accueil de 8 à 20 stagiaires

Pharmaciens titulaires, adjoints et préparateurs

Formateur

M. ISELI Christophe

Psychologue du travail

Consultant spécialisé en démarche Qualité

Officinale

Formateur au sein de l'école Caducée vecteur de performance

Modalités Pratiques

1 journée de formation de 8 heures.

Cout de la formation : 250€ HT de frais

pédagogiques & 57€ HT de frais de présence

Prise en charge FIF PL pour les titulaires

Prise en charge Actalians pour les pharmaciens adjoints et des préparateurs