

Bien-être & Prévention

Savoir Fidéliser sa Patientèle

Conseil & Vente

Descriptif

Les modifications économiques de l'accès aux médicaments conduisent les professionnels de soins à modifier leurs comportements et leur discours auprès des patients. L'argument prix n'est plus seulement d'actualité, il faut désormais savoir convaincre le patient sur la pertinence de son offre de soins hors prescription. Développer ses compétences pharmaceutiques et savoir fidéliser sa patientèle sont désormais incontournables.

Programme

9h : début de la formation

La satisfaction, clef de la relation client (1h30)

Tour de table, évaluations pré formation
Le contexte économique de la pharmacie Française en 2016

La législation qui encadre les ventes comptoir hors prescription et les limites du conseil
Les fondamentaux de la vente et du conseil
Accueil, découverte des besoins, argumentation, traitement des objections, reformulations, conclusion...)

10h30 : Pause matin

Développer l'écoute active, l'empathie

Ateliers semi dirigés en situation de vente (1h30)

Conseil & Vente en complément d'une ordonnance

Conseil & Vente sans ordonnance

Débriefing des 2 ateliers

Elaboration des documents internes à la pharmacie

12h30 : Pause déjeuner

Prendre soins de son client, l'accueil (20min)

Les différentes formes de communication et la législation (intra muros)

Elaborer une fiche conseil, utiliser à bon escient les fiches laboratoire

Ateliers semi dirigés sur les animations conseil (1h)

Fabrication d'un événement commercial, de sa création au suivi des résultats

Mise en place de rendez-vous conseil patients

15h15 : Pause après midi

Débriefing des ateliers

Prendre soins de son client, la fidélisation (20min)

Les différents outils de fidélisation et la législation (extra muros)

Ateliers semi dirigés sur la fidélisation (1h)

La création et la mise en place d'un outil de fidélisation et sa gestion au quotidien

Conseil et vente sans ordonnance avec proposition d'un outil de fidélisation

Débriefing des ateliers

Conclusion et présentation de l'auto évaluation post formation (20 min)

18h : Fin de la formation

Objectifs

Développer l'écoute active et la découverte des besoins.

Connaître les techniques de vente et de communication.

Maîtriser les caractéristiques des produits et leurs précautions d'emploi.

Identifier les limites du conseil et savoir orienter un patient dans le parcours de soin.

Evaluer la satisfaction et pérenniser la relation client.

Avoir conscience des enjeux économiques d'une pharmacie.

Pédagogie

Présentation avec support vidéo projecteur et paper board

Alternance d'apports théoriques et pratiques

Etudes de cas concrets et mise en situation

Création de documents professionnels post formation

Evaluation pré formation et documents post formation d'auto évaluation

Public & Pré-requis

Accueil de 8 à 20 stagiaires

Pharmacien Titulaires, Pharmaciens Adjoints,

Préparateur, Employés en Pharmacie

Formateur

Olivia AUDURIER

Docteur en pharmacie, Formatrice au sein de l'école Caducée

Erick MIELE

Responsable pédagogique de l'école Caducée, Formateur au sein de l'école Caducée

Modalités Pratiques

1 journée de formation de 8 heures.

Coût de la formation : 250€ HT comprenant les frais

pédagogiques & 57€ HT de frais de présence

Prise en charge FIF PL pour les titulaires

Prise en charge Actaliens, AGEFOS des

pharmaciens adjoints, préparateurs et salariés