

Gestion de l'Entreprise Officinale

Dynamisation Commerciale de la Pharmacie

Descriptif

Le secteur de la pharmacie d'officine est actuellement en pleine mutation. Les causes multifactorielles obligent le pharmacien et son équipe à appréhender différemment l'approche client. Cette formation a pour objectif de donner de la matière aux pharmaciens pour dresser un constat objectif sur ses forces et faiblesses actuelle dans le domaine commercial et d'identifier des forces futures de développement.

Programme

9h : début de la formation

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

Tour de table, évaluations pré formation
Le marché Français officinal en 2016
L'accessibilité de ma pharmacie
La visibilité extérieure de ma pharmacie
Cas pratiques, être capable d'allier visibilité et accessibilité

10h30 : Pause matin

L'attractivité de la surface de vente (1h30)

Audit de sa surface de vente
Ambiances olfactives, sonores et visuelles
Réflexion sur les choix de prestataires
Le comportement de l'équipe

12h30 : Pause déjeuner

Mon offre produit accessible à la clientèle

Principes généraux de merchandising
Largeur et profondeur de l'offre
Plan d'action marchand et géographique de l'officine
Cas pratiques sur des pans types

Déterminer sa politique de prix

Définition de la marge compensée et fixation des principales catégories de prix
La gestion des accords annuels laboratoires
Organiser sa veille concurrentielle
Réglementation en matière de relevé de prix

15h15 : Pause après midi

Différenciation par de nouveaux services

Les différents services ou spécialités existants et leur mise en place potentielle
MAD, PDA, préparatoires, entretiens patients...
Les nouveaux services, avantages et inconvénients
Les SISA, système de « Drive » ...

Le site internet

Savoir communiquer

Quel type de communication au sein de ma pharmacie ?
Choix des supports et codes couleurs
Elaborer une enquête de satisfaction
La carte de fidélité ?
Les différents types de certification

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

18h : Fin de la formation

Objectifs

Connaître les techniques de vente et de communication.
Maîtriser les différents cadres réglementaires
Inscrire sa pharmacie dans un développement en phase avec le marché Français
Evaluer la satisfaction et pérenniser la relation client.
Dresser un constat forces/faiblesses de son entreprise.
Identifier des leviers de développement

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

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 des pharmaciens adjoints et des préparateurs