

### Descriptif

Après l'accessibilité, les premiers critères retenus par les patients pour choisir une pharmacie sont l'expertise et l'accueil au comptoir. Les enjeux économiques de la pharmacie et son rôle de relai de soins de proximité ne sont pas à mettre en opposition, bien au contraire.  
Cette formation classée niveau expertise par notre organisme a pour vocation d'apprendre aux salariés qu'ils soient acteurs ou décisionnaires de la politique commerciale, les différentes étapes stratégiques intervenant avant, pendant et après la vente au comptoir.

### Programme

Début de la formation à 9h

#### Conseiller à partir d'une prescription

Tour de table, évaluation pré formation  
Découverte des bases de la communication  
Les différentes typologies de clients  
Savoir reconnaître les clients  
Comment achètent-ils et quelles sont leurs attentes ?

#### Les grands axes du conseil associé

Exercices pratiques : mise en situation sur le conseil associé à partir d'une ordonnance allopathique (saison hivernale)  
Les maux de gorge  
La rhinite allergique  
Le Rhume

12h30, pause déjeuner

Exercices pratiques : mise en situation sur le conseil associé à partir d'une ordonnance allopathique (saison hivernale)  
La toux sèche  
La toux grasse  
La conjonctivite  
Etoffer sa palette de produits en fonction des situations les plus fréquentes et de la saisonnalité

Exercices pratiques : mise en situation sur le conseil associé à partir d'une ordonnance allopathique (saison hivernale)  
La cystite  
Les mycoses vulvo-vaginales  
Accueil, techniques de questionnement, réponses aux objections  
Finalisation de la vente, synthèse et engagements  
Fabrication de l'arbre décisionnel

Conclusion et présentation de l'évaluation post formation

17h30 : Fin de la formation

### Objectifs

Etre capable d'établir un conseil adapté sur une demande client  
Etre capable d'établir un conseil associé en complément d'une ordonnance allopathique.  
Savoir reconnaître et proposer les produits les mieux adaptés en fonction des pathologies saisonnières.  
Apprendre à reconnaître les attentes et comportements des clients

### Pédagogie

Remise d'un livret de stage Caducée.  
Utilisation du logiciel métier pour les cas pratiques  
Présentation de la formation avec support vidéoprojecteur et tableau papier.  
Alternance d'apports théoriques et pratiques.  
Etude de cas concrets et mise en situation par sous groupes de stagiaires.  
Evaluations pré et post formation avec attestation de validation de la formation.

### Public & Pré-requis

Accueil de 8 à 20 stagiaires  
Pharmaciens Titulaires, pharmaciens Adjoints et préparateurs

### Formateur

Mme Audurier Olivia  
Docteur en pharmacie.

### Modalités Pratiques

1 journée de formation de 8 heures.  
Cout de la formation :  
307€ HT de frais pédagogiques & de frais de présence  
Pharmacien titulaire :  
Prise en charge ANDPC ou FIF PL  
Pharmacien adjoint et préparateur :  
Prise en charge Actaliens