

### Descriptif

Après l'accessibilité, les premiers critères retenus par les patients pour choisir une pharmacie sont la compétence et le conseil apportés 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 a été développée pour permettre aux membres de l'équipe officinale d'affirmer leur professionnalisme en adaptant leurs conseils au comptoir en fonction du type de patient, de la saisonnalité, des pathologies et en apportant une approche globale à leurs patients.

### Programme

Début de la formation à 9h

#### **Conseiller à partir d'une prescription (1h30)**

Tour de table, évaluation pré formation (15min)  
Intérêt et limites (1h15min)  
Intérêt de santé publique et légitimité de l'officinal  
Limites du conseil à partir de la prescription,  
Vis à vis du patient  
Vis à vis du prescripteur

10h30 : Pause matin

#### **Evolution et perception du client (1h30min)**

Découverte des bases de la communication  
Les différentes typologies de clients  
Savoir reconnaître ses clients  
Comment achètent-ils ?  
Quels sont leurs attentes ?

12h15 : Pause déjeuner

#### **Adopter notre démarche ventes aux attentes (2h) (pro activité)**

Exercices pratiques : mise en situation sur le conseil associé à partir d'une ordonnance allopathique (saison printemps été)  
Mon rôle à l'officine  
Méthodologie du conseil associé en 5 étapes  
Etoffer sa palette de produits en fonction des situations les plus fréquentes et de la saisonnalité

15h15 : Pause après midi

#### **Compétences, connaissances, confiance (1h40)**

Accueil, techniques de questionnement, réponses aux objections  
Finalisation de la vente, synthèse et engagements  
Exercices pratiques : mise en situation sur le conseil associé à partir d'une demande spontanée d'un client (saison printemps été)  
Fabrication de l'arbre décisionnel

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

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 les comportements des clients

### Pédagogie

Remise d'un livret de stage Caducée.  
Remise de fiches conseils en médecine naturelle en format poche.  
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  
Formatrice au sein de l'école de formation Caducée vecteur de performance.

### Modalités Pratiques

1 journée de formation de 8 heures.

Coût de la formation : 250€ HT de frais pédagogiques, 57€ HT de frais de présence comprenant le déjeuner, les pauses.  
Pour les titulaires : Prise en charge ANDPC et FIF-PL  
Pour les salariés : Prise en charge Actalians