



NOUVELLE VOIE DE DÉVELOPPEMENT DYNAMIQUE COMMERCIALE & TECHNIQUES DE VENTE AU COMPTOIR

Contexte

Pour développer les ventes conseil au comptoir les collaborateurs de l'officine doivent impérativement maîtriser un savoir-faire relationnel et commercial. Ils doivent être en capacité de construire un argumentaire pertinent et adapté aux besoins qu'ils ont décelé chez le patient. Ils doivent enfin établir une relation de confiance et de proximité dans la durée.

1 jour de formation
372 € (repas inclus)

Préparateurs, pharmaciens adjoints et titulaires

Le profil du Formateur

SCHELLENBERG Frédéric

Psychologue et Consultant Spécialisé
en Stratégie, Management &
Organisation.

Programme

Changer de regard sur les clients/patients de l'officine

- ↓ Identifier la réalité des attentes clients et le potentiel des ventes conseil à l'officine. Comprendre la place du prix dans la dynamique du consommateur. Positionner l'officine dans le marché de la santé.

Sonder les besoins & les attentes du client

- ↓ Développer les techniques de dialogue et de questionnement au comptoir pour saisir les attentes et les besoins du client patient.

Construire et présenter son conseil au comptoir

- ↓ Elaborer en fonction des besoins une réponse produit complète et adaptée. Argumenter ses choix et son conseil. Valoriser son expertise. Savoir traiter les objections des clients patients.

Développer les techniques de fidélisation

- ↓ Découvrir les mécanismes et les techniques de la fidélisation dans la relation client. Utiliser efficacement les ressources informatiques pour accentuer la reconnaissance des clients. Mettre en œuvre au sein de l'officine les programmes de fidélité.