

# LA RELATION PATIENT & LE DÉVELOPPEMENT DU CONSEIL AU COMPTOIR

Prise en Charge des Patients

## Objectifs

- Maîtriser un savoir-faire relationnel et commercial. Etre en capacité de construire un argumentaire pertinent et adapté aux besoins du patient.
- Etablir une relation de confiance et de proximité dans la durée.
- Développer ses compétences en terme de gestion des conflits au comptoir.

## Formateur

M. Schellenberg Frédéric  
Consultant spécialisé auprès des officines & psychologue du travail

## Public

Pharmaciens, préparateurs, vendeurs & étudiants en pharmacie  
Accueil de 8 à 20 stagiaires.

## Moyens Pédagogiques

- Remise d'un livret de Stage Caducée.
- Présentation avec support vidéoprojecteur.
- Alternance d'apports théoriques et pratiques.
- Atelier pratique, analyse de demandes et mise en situation par sous-groupes de stagiaires.
- Support d'évaluation pré et post formation.
- Accès à des vidéos tutoriels et mise à disposition d'outils clefs en main exploitables à l'officine.
- Délivrance d'une attestation de suivi de formation.

## Modalités Pratiques

1 session de formation de 7 heures

Coût de la formation :  
250€ HT de frais pédagogiques  
60€ HT\* de frais administratifs

\*documents à disposition, accès à la plateforme de formation, suivi administratif du dossier stagiaire

## PROGRAMME :

### LES ATTENTES & LES BESOINS E LA PATIENTÈLE

- Les critères de choix d'une officine
- Les nouveaux enjeux de la relation patient
- Les axes de développement du conseil au comptoir (bilan des visites mystères groupement)
- Les différents profils de patients / clients

### L'ACCUEIL DU PATIENT

- Les règles déontologiques
- Le dévouement dans la prise en charge des patients
- Protocole de prise en charge des patients

### LES TECHNIQUES ET LES MÉTHODES POUR AMÉLIORER LE CONSEIL

- La prise en charge de la demande de produit au comptoir
- La prise en charge de la demande de conseil au comptoir
- Les techniques d'ouverture du dialogue
- L'analyse de la problématique du patient
- Le premier recours dans le parcours de soins

### CONSTRUIRE ET PRÉSENTER SON CONSEIL AU COMPTOIR

- Protocole de dispensation d'un médicament conseil
- L'élaboration d'un traitement adapté à la demande du patient
- Le conseil et les produits associés
- La mise en exergue de l'expertise et du savoir-faire

### LA GESTION DES PATIENTS CONFLICTUELS

- Etat des lieux sur l'évolution des situations de tension au comptoir (étude CNOP 2021)
- Le conflit & ses conséquences
- Les mécanismes du conflit
- La CNV, une technique pour désamorcer les situation conflictuelle au comptoir.

### DÉVELOPPER LES TECHNIQUES DE FIDÉLISATION

- Les techniques de fidélisation
- Les programmes de fidélité à l'officine