



CONSEILS ET VENTE A L'OFFICINE

Objectif général de la formation	<p>Adopter une attitude active face à l'ordonnance afin de développer des conseils de prévention et des ventes-associées adaptées et personnalisées</p> <p>Mettre en place une méthodologie de délivrance face à une demande spontanée</p>
Compétences à atteindre	<p>Connaître les techniques de communication et savoir les mettre en œuvre dans le cadre d'un entretien de vente conseil.</p> <p>Maîtriser les étapes de l'entretien, de l'accueil jusqu'à la prise de congé.</p> <p>Créer un climat favorable au dialogue.</p> <p>Adapter une posture de communication à la typologie du patient permettant un développement maîtrisé de la vente conseil.</p> <p>Construire activement des conseils associés face aux pathologies aiguës et chroniques régulièrement rencontrées au comptoir.</p> <p>Savoir répondre aux objections</p>
Public visé	Pharmaciens, préparateurs et apprentis en pharmacie
Prérequis	Aucun
Programme	<p>9h00 – 9h15 :</p> <p>Présentation des participants et de leurs attentes. Evaluation initiale</p> <p>9h15 – 10h Les techniques de communication pour un climat favorable au dialogue : écoute active, langage corporel positif, questionnement, empathie, les mots à éviter</p> <p>10h – 11h30 Les étapes de la vente conseil : accueil, découverte des besoins, reformulation, argumentaire, réponse aux</p>

objections, apporter des conseils, récapitulatif et conclusion de vente, fidélisation et prise de congé.

11h30-12h30 Les différentes typologies de patient : comment identifier les motivations d'achat des patients et comment répondre efficacement à leurs besoins.

12h30 Bilan à mi-journée

13h30 – 15h00 :

Apprendre à ouvrir le dialogue, identifier le contexte et compléter la délivrance avec des conseils personnalisés.

Elaborer une fiche de dispensation liée aux ordonnances des pathologies suivantes :

- Acné
- Eczéma
- Arthrose
- Douleur musculaire
- Affections ORL
- Infection urinaire
- Dyslipidémie
- Dysménorrhée
- Confort digestif et intestinal

Elaborer une fiche de dispensation liée à une demande spontanée des pathologies suivantes :

- Affections ORL
- Eczéma
- Mycose
- Douleur musculaire
- Allergie
- Confort digestif et intestinal
- Stress, anxiété, troubles du sommeil

15h – 16h45 :

- Mises en situation à partir des situations étudiées précédemment

16h45 – 17h : Retour d'impression des participants - Evaluation finale

Méthode pédagogique	Alternance d'apports théoriques et d'échanges autour de situations cliniques issues de la pratique et en lien avec les pathologies traitées (cas concrets, jeu de rôles, power point interactif).
Moyens pédagogiques	Salle équipée pour la formation, présentations PowerPoint, vidéoprojecteur, supports de cours, étude de cas pratiques, questionnaires
Modalités d'évaluation	Evaluation initiale : QCM Evaluation des connaissances en fin de formation Questionnaire de satisfaction
Nombre maximum de stagiaires	20
Durée	7 heures
Intervenant	AFHAMI Khadija, formatrice en CQP dermocosmétique DEBOST Carole, pharmacienne officinale
Coût de la formation	280 € HT Financements possibles : OPCO-EP, FIF-PL
Dates et lieu	Jeudi 03 avril 2025 : 9h-12h30/13h30-17h Espace Crusoé – Immeuble le Boréal – 16 rue Madeleine Brès – 25000 Besançon
Modalités et délais d'accès	Présentiel (visioconférence possible) Fiche d'inscription à remplir sur le site internet Les inscriptions sont enregistrées au fur et à mesure de leur réception et ne deviennent définitives qu'après accord pour le financement. Dans le cas où le nombre de participants est insuffisant sur le plan pédagogique, l'IES se réserve le droit d'annuler une session. Si la formation est complète, les inscriptions seront reportées sur une nouvelle date. La présence des stagiaires dans les locaux du centre de formation implique l'acceptation du règlement intérieur.

