pôle formation santé

Fiche programme

Performance officinale : conseiller suggérer vendre

Financements

- ✔ FIF-PL
- ✔ Hors financement
- ✔ OPCO EP

Durée
7 heures en classe virtuelle

Modalité
Classe virtuelle

Public & pré-requis

Pharmacien d'officine titulaire ou adjoint et préparateur en pharmacie
Pas de prérequis

L'officine est un lieu de santé de proximité où la qualité du conseil conditionne à la fois la satisfaction patient, l'adhésion aux traitements et la performance économique. Cette formation pratique de 7 heures en classe virtuelle permettra aux équipes officinales de développer des compétences concrètes pour conseiller avec assurance, suggérer avec justesse et renforcer la performance commerciale par la qualité du conseil.

Les objectifs

:Adopter une posture officinale professionnelle cohérente et performante
•Structurer un conseil associé en 5 étapes
•Identifier et lever les freins du patient et ses propres freins à la vente
•Utiliser efficacement le langage verbal et non verbal pour renforcer l'impact du conseil

Les + du programme

-Formation pratique adaptée au terrain
-Formateur expert dans son domaine
-Travail de groupe sur des actions d'améliorations envisageables pour une prise en charge optimale
-Analyse de situations concrètes issues de la vie professionnelle

Fiche programme

Les points clés du programme

•Différence entre vendre et conseiller
•Performance commerciale par qualité du conseil
•Rôle et responsabilité de l'équipe officinale
•Harmonisation des discours
•Image professionnelle et légitimité
•Accueil impactant
•Structurer son discours
•Proposer systématiquement un conseil associé pertinent
•Sécuriser l'annonce du prix

Les freins du patient

Les freins du professionnel

•Techniques de réponse aux objections
•Impact du non-verbal en officine
•Posture, regard, gestuelle
•Tonalité et débit
•Gestion du silence
•Introduction aux profils comportementaux (DISC simplifié)
•Adapter son discours au profil patient

Le formateur

Formateur en communication officinale et conseil associé, spécialisée en accompagnement des équipes officinales,

Méthodes pédagogiques

Pour cette formation, nous vous proposons :
-D'identifier vos besoins de formation grâce au questionnaire sur la formation
-D'approfondir vos connaissances et de vous accompagner pour acquérir et développer des compétences à travers des activités individuelles sous forme d'apports vidéos-quiz-
-D'analyser vos pratiques professionnelles à travers des études de cas cliniques et de cas concrets issus de situations vécues minutés sollicitant les participants sur des réflexions individuelles.
-D'échanger entre vous et le formateur
-Des axes et des actions d'améliorations via des conseils et des fiches synthèses

Méthode d'évaluation

Pré/post test : cette méthode d'évaluation et de mesure des acquis théoriques sera employée avant et après votre formation. La correction s'effectuera en fin de formation avec correction du formateur. Ce, afin que vous puissiez, par comparaison, constater votre progression au niveau des connaissances acquises.
Bilan de fin de formation : L'analyse de la synthèse de vos bilans, réalisée par le Pôle Formation Santé, permettra d'évaluer votre satisfaction et procéder aux réajustements nécessaires de la formation.

Contacts

Pôle Formation Santé
Siège social - Site GREENOPOLIS - 16 rue Berjon - 69009 LYON

pôle formation santé

Fiche programme

Espace Coural - 13 rue de Nazareth 34090 MONTPELLIER
Site de Bordeaux - 33320 EYSINES
Site de Paris - 91280 SAINT-PIERRE-DU-PERRAY
Tél. : 07 84 57 75 61
E-mail : s.junqua@poleformation-sante.fr
www.poleformation-sante.fr