



COACHING INDIVIDUEL

ACCUEIL PATIENT EN PHARMACIE

Le Coaching en pharmacie : l'outil indispensable pour ancrer les bons réflexes au comptoir et développer une relation client unique!



Satisfaction des apprenants : **10/10**

OBJECTIFS

- ~ Savoir **se différencier** dans l'approche client et la prise en charge MAD par **son savoir-être et son savoir faire**.
- ~ Être capable de proposer **une prise en charge complète** et de **qualité** du patient autour du MAD.

PERSONNES CONCERNÉES :

Formation réservée aux professionnels de la pharmacie Pharmaciens titulaires, pharmaciens assistants, préparateurs en pharmacie et autre personnel exerçant en officine de pharmacie.

Formations et inscriptions sur www.handi-pharm.com



VOTRE FORMATRICE

Florence LEBRUN

Riche d'une grande expérience commerciale à l'hôpital et en officine, Florence a pu développer une réelle connaissance du milieu pharmaceutique. De part les nombreuses formations réalisées en officine, elle connaît les besoins et difficultés des pharmaciens et de leurs équipes. Elle guide aujourd'hui les équipes officinales dans une démarche active et responsable pour construire ensemble leur propre accompagnement des patients à domicile.

CONTENU

THÈMES ABORDÉS

- ~ Connaître les règles de la **relation client** et les facteurs l'influençant
- ~ Maîtriser les étapes pour mener **un entretien post installation** auprès d'un patient
- ~ Utiliser le **dossier patient** pour conseiller et suivre les besoins
- ~ Utiliser les **outils de communication** à disposition dans l'officine
- ~ Être capable de suivre les installations à domicile et d'échanger avec les autres professionnels de santé autour du patient

FORMATION PRATIQUE ET DYNAMIQUE

- ~ Questionnaire préalable à la formation pour adapter la journée aux besoins du stagiaire
- ~ Coaching personnalisé au cours de la journée
- ~ Cas pratiques dans l'officine pour la mise en application avec débrief systématique et individuel
- ~ Débrief de la journée auprès du titulaire et proposition d'axes d'amélioration
- ~ Suivi post formation par la formatrice pour optimiser la journée.

EVALUATION

L'ÉVALUATION DE LA FORMATION SE FAIT EN 2 TEMPS

- 1 ~ **Évaluation de l'action de formation** : satisfaction globale, moyens pédagogiques, organisation, méthode et supports utilisés...
- 2 ~ **Évaluation des acquis** : 1 mois après la formation, le stagiaire recevra un questionnaire portant sur l'atteinte des objectifs fixés et les conséquences sur sa pratique professionnelle. À la fin de la formation, le participant recevra une attestation individuelle de formation.



DURÉE
1 jour
(7h)



EFFECTIF
2 p max.
1 p min.



HORAIRES
9h - 12h30
13h30 - 17h



COÛT SUR DEVIS

Le repas du déjeuner est inclus dans le coût de formation
Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 52 85 01970 85 auprès du préfet de région de Pays de la Loire