



PROGRAMME DE FORMATION

Communication et Techniques de Vente

Durée de la formation : 14h00 ou 4 x 3h50 - 2 jours ou 4 demi-journées

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Tarifs-Intra à partir de 3 pers

Tarif Inter Par personne

• Présentiel	1.635.00 €	545.00 €
Blended-Learning ou Mixte :		
• Virtuelle + Présentiel	1.470.00 €	490.00 €
• Classe inversée + Présentiel	1.365.00 €	455.00 €
(E-Learning + Présentiel à venir 2024)	1.115.00 €	440.00 €

(Sur mesure nous consulter)

Net de TVA

Coût hors : (frais de repas = 2 collations & un déjeuner journée) + (frais annexes = location de salle) correspondant à un coût moyen total de 84 € par personne/ jour

Objectifs de la Formation

Les objectifs de la formation sont de Maîtriser les différents points clés de la communication et techniques de vente de produits dermo-cosmétiques d'officine en pharmacie et parapharmacie d'officine.

- Appliquer la communication et les techniques de vente en pharmacie et parapharmacie des produits Dermo-Cosmetiques
- Développer l'argumentaire de Vente et Valoriser la fidélisation clients-es

Les objectifs pédagogiques de la formation :

Il concerne les acquisitions de connaissances, qui a pour but de donner du sens et mettre concrètement en application les connaissances, les compétences et comportements que les personnes formées doivent avoir acquis à la fin de la formation.

- Connaître les étapes constitutives d'un entretien de vente
- Comprendre les différentes techniques applicables de communication
- Connaître et comprendre les différents types de questions
- Connaître et comprendre les différents types d'entretiens
- Définir et mémoriser les enchainement des étapes de vente
- Connaître et Comprendre Fidélisation de la clientèle

À l'issue de cette formation, les candidats certifiés seront capables de :

- Mener un entretien de vente
- Conseiller des produits adaptés à chaque clients-tes
- Appliquer les techniques de vente multiples pour augmenter le panier moyen du client
- Fidéliser la clientèle
- Réagir aux objections des clients
- Gérer et valoriser les réclamations



Conditions d'admission

Cette formation est ouverte à l'équipe officinale, Pharmaciens-nes, Préparateurs-trices, Dermo-Conseillers-ères en officine souhaitant maîtriser et ou se perfectionner dans les différents nouveaux outils et méthodes de communication et techniques de vente savoir-faire, maîtrise et ou veille métier.

Une organisation et une gestion optimale de l'espace officine et parapharmaceutique officinal dans le respect de la réglementation en vigueur.

Contact : Madame Naima CHETAB au 07.49.56.09.15

- **Niveau requis :** Être à minima titulaire du Brevet Professionnel Préparateur-trice en officine - DEUST Préparateur / Technicien, et ou Diplômée Dermo-Conseiller-ère, et exercer en officine.

Modalités de recrutement :

- Un entretien de recueil des attentes par un questionnaire préalable concernant le profil du ou de la candidat (te) sera envoyé par mail, permettant de connaître ses attentes avant rendez-vous.
- Suite à l'entretien, si le profil correspond au prérequis et si ses attentes sont en coordination avec notre formation un quiz, test de positionnement lui sera envoyé par mail en pdf ou et lien GoogleForm selon la préférence du candidat afin d'établir un carnet pré-test de positionnement qui permettra d'inscrire ses résultats avant et après la formation.

Prérequis nécessaires à l'entrée en formation :

- Une aisance professionnelle à la communication est nécessaire, et notamment en présence du public.
- Aimer le contact avec la clientèle ;
- Savoir être à l'écoute,
- Avoir le sens des responsabilités,
- le sens de l'analyse
- Avoir une appétence pour les produits de soins, de beauté et d'hygiène

Langues d'enseignement : Français



Modalités Pédagogiques pour cette formation

- Présentiel (intra-inter entreprise - particulier)
- Blended-learning (classe inversée + présentiel – Classe virtuelle + présentiel)
- Sur mesure

 E-Learning : (à venir 2024) Entrée permanente Vous pourrez bientôt venir vivre une nouvelle expérience formation ! Vous serez surpris d'y trouver tous les ingrédients qui font la qualité d'une formation présentielle.

Formation en présentiel

Salariés : (Classe intra ou inter)

La formation peut selon le choix de l'entreprise, peut se dérouler au sein de celle-ci ou dans des salles louées par nos prestataires, Centres d'affaires ou sociétés spécialisées en location de salles de formation et de réunion. (Que ce soit en inter ou en intra les salles louées sont adaptées aux formations et personnes en situation de handicap)

L'adresse du lieu de formation vous est communiquée sur votre convocation de formation à laquelle sera joint le plan d'accès de la formation.

Particuliers :

La formation se déroule dans les mêmes conditions que pour les salariés sauf qu'elle se déroule en classe inter et non en intra entreprise.

Formations mixtes

La formation en classe virtuelle + présentiel :

Salariés : (Classe intra ou inter)

La formation en classe virtuelle peut se dérouler au sein de l'entreprise dans un lieu prévu à cet effet si vous êtes salarié, ou chez vous en accord avec l'entreprise lors d'une période provoquée de télétravail. L'entreprise aura auparavant prévenu son service informatique pour votre confort technique permettant ainsi de vous loguer au lms en toute faciliter, selon l'accord pris.

Particuliers : (Classe inter)

La formation en classe virtuelle pourra s'effectuer dans le lieu de votre choix. Ce lieu se doit d'être calme, sans bruit extérieur afin de ne pas gêner le bon déroulement de la formation.

La formation en classe inversée + présentiel

Salariés : (Classe intra ou inter)

La formation en classe inversée peut se dérouler au sein de l'entreprise dans un lieu prévu à cet effet si vous êtes salarié ou chez vous en accord avec l'entreprise lors d'une période provoquée de télétravail. L'entreprise aura auparavant prévenu son service informatique pour votre confort technique permettant ainsi de vous loguer en toute faciliter, selon l'accord pris.

La formation en classe inversée se déroule dans un premier temps sur notre plateforme d'échanges collaboratifs : Digiforma ou Slack lien reçu par mail pour vous connecter et où votre formatrice Mme Naïma CHETAB vous donnera rendez-vous pour vous présenter le mode de fonctionnement de l'esprit collaboratif et partage de cette modalité pédagogique.

En effet, la classe inversée permet à l'apprenant de s'auto-former dans un premier temps avec le cours magistral.



Flexibilité de la classe inversée : les apprenants peuvent en fonction de leur agenda peuvent suivre la formation en classe inversée de 7 h sur 2 jours de manière homogène sur le temporel choisi avec des supports de cours, des liens web liés au sujet, et peuvent une se connecter avec d'autres participants suivant la même formation et suivant le mode intra ou inter choisi.

Mme Naïma CHETAB formatrice sera présente et observatrice des échanges entre apprenant et pourra répondre aux interrogations ou suggestions pour le présentiel qui aura lieu juste après la classe inversée. La classe inversée permet de se projeter sur la classe en présentiel et permet à l'apprenant d'être maître de leur culture à l'aide du cours magistral.

Personnalisation : cette méthode pédagogique est centrée sur l'apprenant. La formatrice s'adapte aux avancées et aux compétences de ses interlocuteurs. Cependant, les participants développent une capacité d'auto-évaluation.

Facilité d'utilisation : avant chaque cours, les formateurs mettent à disposition tous les contenus pédagogiques pour les apprenants. La classe inversée se fait à travers plusieurs supports : liens vidéo, présentation avec des diaporamas, des écrits digitaux pour le module suivant en présentiel. Un quiz de positionnement viendra évaluer les connaissances acquises de chaque apprenant lors de la classe inversée. Cette manière d'apprendre révolutionne le rapport entre les professionnels et les participants.

Présence d'un (e) formateur (trice) : les participants à la classe inversée sont toujours accompagnés par un professionnel qualifié. Celui-ci va analyser les aptitudes, consolider les compétences et les connaissances des apprenant en les notant dans le livret pédagogique de l'apprenant.

Particuliers :

La formation en en classe inversée se déroulera dans les mêmes conditions que les salariés. Ce lieu se doit d'être calme, sans bruit extérieur afin de ne pas gêner le bon déroulement de la formation lors de la connexion sur la plateforme.

(À venir 2024)

La formation en E-Learning + présentiel) :

Salariés :

La formation en E-learning pourra se dérouler au sein de l'entreprise dans un lieu prévu à cet effet si vous êtes salarié, ou chez vous en accord avec l'entreprise lors d'une période provoquée de télétravail.

L'entreprise aura auparavant prévenu son service informatique pour votre confort technique permettant ainsi de vous loguer en toute faciliter, selon l'accord pris.

Particuliers :

La formation en E-Learning pourra s'effectuer à l'heure et en lieu de votre choix.

Ce lieu se doit d'être calme, sans bruit extérieur afin d'effectuer la formation dans les meilleures conditions.



Les différentes étapes du programme

MODULE 1 CLASSE INVERSEE – VEILLE COURS MAGISTRAL

1- Culture Monde - dermo-cosmétiques 1h00

- Connaître et comprendre la culture du monde dermo-cosmétiques

2- Le métier de Dermo-conseiller-ère-er en dermocosmétique 40 minutes

- Comprendre le métier de Dermo-conseiller-ère-er en dermocosmétique

3- Culture Vente – Investissement et Rentabilité 1h00

- Connaître et comprendre la culture vente et Investissement Rentabilité

4- Les différentes méthodes de techniques de ventes 1h00

- Connaître et comprendre les différentes méthodes de techniques de ventes

5- Les différents outils et acteurs de la communication 30 minutes

- Connaître les différents outils et acteurs de la communication

6- L'argumentaire de vente de produits dermo-dosmetiques en pharmacie et parapharmacie 30 minutes

- Connaître l'argumentaire de vente de produits dermo-dosmetiques en pharmacie et parapharmacie d'officine

7- Traitement des objections à résoudre 30 minutes

- Connaître le traitement des objections à résoudre

8- Le client mécontent ou la valorisation des réclamations 30 minutes

- Connaître le processus de fonctionnement pour valoriser les réclamations et satisfaire le client mécontent

9- QCM Évaluation Formative 2/3 - en asynchrone sous forme d'analyse 30 minutes



MODULE 2 PRESENTIEL : Déploiement de l'Argumentaire de Vente 7H00

1 - L'accueil du client/ cliente ou prospect / 3h00

- Quel profil client et comment s'adapter ?
- Quel est le marché cible des cosmétiques
- Adopter la bonne attitude face au client-e ou prospect
- Identifier et cibler les Besoins du client-e et ou prospect
- Trouver la solution à la demande du client-e et ou prospect
- Pratiquer la Stratégie de questionnement
- Objectifs de l'accueil : Créer la confiance du client-e ou prospect dès son accueil
- Adopter le mode de fonctionnement de son/sa client-e ou prospect

2 - La Reformulation - 30 minutes

- Reformuler la demande de besoin du client-e ou prospect

3 - Proposer son Produit Dermo-Cosmétique à la Vente – 1h00

- Expliquer les avantages de votre produit cosmétique
- Différencier les caractéristiques des avantages d'un produit
- Définir au client/prospect, le résultat après l'utilisation du produit

4 - La conclusion de la vente – 20 minutes

- Déroutement de la conclusion de la vente

5 - La vente additionnelle – 20 minutes

- À quel moment proposer la vente additionnelle ?

6 - Méthode de fidélisation du client-e ou prospect- 10 minutes

- La fidélisation est un concept marketing

7 - Prise de congé 1ère étape de fidélisation – 10 minutes

- La prise de congé dernière étape de la vente et première étape de la fidélisation

8 – Évaluation finale – 30 minutes

- QCM - asynchrone (Transmis par mail pour chaque apprenant)



Modalités d'Accès à la Formation

- **Présentiel** : (Les modalités d'accès s'effectuent selon l'accord de votre dossier et les dates proposées)
- **Classe virtuelle** : (Les modalités d'accès s'effectuent selon l'accord de votre dossier les dates proposées)
- **Blended Learning** : (Les modalités d'accès s'effectuent selon l'accord de votre dossier, les dates proposées pour la classe virtuelle ou le présentiel)
 - ✚ **Classe inversée** : **Concernant l'accès à la plateforme** pour la classe inversée la connexion peut s'effectuer 48 h après l'accord de votre dossier)
- **Sur mesure** : nous consulter



E-Learning : (à venir 2024 - entrée permanente)

Entrée permanente - Vous pourrez bientôt venir vivre une nouvelle expérience formation ! Vous serez surpris d'y trouver tous les ingrédients qui font la qualité d'une formation présentielle.



Personnes en situation de handicap

Optez-Formation s'inscrit dans une politique d'égalité des chances afin de permettre à tous nos apprenants d'accéder à nos différentes formations et de développer leur potentiel.

Selon votre taux de handicap, qu'il soit temporaire ou permanent, ou souffrant d'un trouble de santé invalidant nous vous accompagnons tout au long de votre parcours de formation.

Optez-Formation s'engage à :

- ✚ Prendre en compte ses besoins
- ✚ Étudier des aménagements spécifiques pour son accompagnement tout au long de sa formation
- ✚ Faire le lien entre les différences services de notre organisme de formation
- ✚ L'accompagner dans ses démarches

Optez-Formations se donne ainsi pour mission de déployer les moyens humains, matériels et techniques dont il dispose pour favoriser l'accueil, l'accompagnement et l'insertion professionnelle des apprenants en situation de handicap.

Toutefois, la réussite de l'apprenant reste de sa responsabilité et Optez-Formations ne peut être tenu pour responsable dans le cas où l'apprenant ne déploierait pas les moyens nécessaires à l'obtention de son certificat (voir notre livret d'accueil pour les personnes en situation de handicap)

Si vous êtes en situation de handicap et souhaitez suivre une formation pour développer vos compétences, vous reconverter ou vous maintenir dans l'emploi (veille métier)

Merci de contacter Mme CHETAB au : 07.49.56.09.15
Référente handicap.



Il existe également si vous le souhaitez des dispositifs d'informations pour répondre à toutes vos questions :

✂ **Pour bâtir votre projet de formation**, vous informer sur les financements disponibles, aménager votre parcours pour compenser votre handicap : le site du gouvernement, monparcourshandicap.gouv.fr



✂ **Pour trouver l'acteur le plus à même de répondre à vos besoins** : [l'annuaire de l'agefiph](#).

Nous vous invitons à consulter notre livret d'accueil pour les personnes en situation de handicap sur notre site.

Que la formation soit délivrée en présentiel ou formation mixte, nous attachons une importance toute particulière est à l'accueil des personnes en situation de handicap.

Les lieux de formation loués, répondent aux exigences de l'accessibilité et confort des personnes en situation de handicap qui reçoivent en amont les informations nécessaires à leur accueil sur le lieu de formation.

Accès à nos formations en présentiel :

En fonction de la nature et du taux de Handicap, nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. (moteur, auditif, visuel).

Nos salles louées, répondent aux normes de sécurité des ERP (Établissement Recevant du Public), et HQE (Haute Qualité Environnementale) à basse consommation d'énergie.

Nous prenons particulièrement soin de sélectionner des salles dans des endroits facilement accessibles en transports en commun et qui offrent aux alentours des commerces et des services.

Nous travaillons avec Digiforma disposant de certains outils en corrélation au handicap.

Notre Référente Handicap et Madame CHETAB :

☎ Tel : 07.49.56.09.15 Mail :

✉ Mail : n.chetab@optez-formation.fr



ORGANISATION

Formatrice : Mme Naima CHETAB Présidente d'Optez-Formation est préparatrice en pharmacie diplômée depuis plus de 30 ans, dermo-conseillère diplômée, formatrice diplômée et Référente handicap en cours de certification.



Formatrice confirmée, elle forme les pharmaciens-ciennes, les préparateurs-trices en pharmacie et maintient les professionnels des équipes officinales, dans la veille coeur de métier de la dermo-cosmétique, comme dans la communication et le savoir-faire auprès de la patientèle et garantie une qualité pédagogique dans l'intégration des savoirs théoriques des connaissances, comme de la mise en pratique des savoir-faire.

Moyens pédagogiques & Moyens techniques mise en œuvre :

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation (présentiel) ou en Visio (Classe virtuelle + présentiel) ou sur plateforme Slack ou Digiforma en classe inversée + présentiel)
- Livret d'accueil des personnes en situation de handicap (pdf envoyé par mail, consultable en ligne avant la formation ou livret à l'arrivée de l'apprenant-e)
- Livret d'accueil de l'apprenant (pdf envoyé par mail, consultable en ligne avant la formation ou livret à l'arrivée de l'apprenant-e)
- Documents supports de formation power-point projetés ainsi qu'un pdf envoyé 3 jours avant le début de la formation – partage d'écran
- **En début de formation :** une feuille de route individuelle pourvue de chaque phase du parcours est remise aux apprenants, permettant ainsi de noter les items acquis ou à renforcer au fur et à mesure de l'avancement de la formation. Cet outil de travail aide également à la progression et à la mémorisation du parcours effectué.
- Exposés théoriques
- Étude de cas concrets (exercices collaboratifs-savoir-faire)
- QCM/Quiz sur plateforme Digiforma et ou GoogleForm méthode asynchrone
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation,
- Télé projecteurs, ordinateurs, connexion wifi, plateformes de travail mis à disposition
- Atelier dermo-cosmétique pendant la formation

Dispositif de suivi de l'exécution de la formation & Évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence émargement & ou signature électronique
- Questions orales ou et écrites (QCM-Quiz sur plateforme Digiforma et ou GoogleForm)
L'évaluation des acquis est effectuée à l'aide d'un questionnaire reprenant tous les points du programme.
- Mises en situation, pour évaluer le niveau de maîtrise des gestes professionnels.
- Formulaire d'évaluation de la formation.



Vérification de la bonne exécution du programme

- Évaluation des acquis :
 - L'évaluation représente l'aboutissement de toute session de formation.
 - Son rôle est de **vérifier que les objectifs sont atteints** et de pouvoir justifier de cette réussite auprès de l'entreprise et des organismes financeurs.
- En début de formation votre formatrice disposera comme l'apprenant d'une feuille de route pourvue de chaque phase du parcours, permettant ainsi de noter les items acquis ou à renforcer au fur et à mesure de l'avancement de la formation.
- Livret de suivi pédagogique par stagiaire permettant le suivi efficace de la part du formateur
- Questionnaires de satisfaction à chaud
(Satisfactions des participants. Une évaluation précise sous forme de questionnaire est complétée par les participants à l'issue des formations)

Appréciation des résultats

En début et en fin de parcours un livret pédagogique sera tenu avant, pendant et à la fin de la formation. Il aura pour objectif de mesurer le degré d'efficacité du moyen pédagogique.

Cette appréciation de résultats assure la cohérence entre les besoins de nos clients et la validation des acquis du stagiaire permettant d'apprécier la qualité et de juger la pertinence de la formation impliquant de :

- Mesurer l'écart entre les objectifs de départ et les résultats obtenus ;
- Analyser les écarts éventuels et en comprendre les raisons ;
- Interpréter et émettre un jugement de valeur.

Permettant ainsi à l'équipe de management et RH de l'entreprise de l'apprenant, de réguler et d'adapter les formations réalisées.

Sanction de La formation :

- Un certificat sera établi à la fin de la formation
- Pour l'obtention du Certificat, le candidat doit valider les unités quiz du module

Suivi Post Formation

- Évaluation à Froid de l'apprenant
- Un suivi à plus long terme sera prévu de façon à évaluer les résultats et les impacts dans l'entreprise.
- Votre formateur-trice reste disponible après la fin de la formation pour répondre à vos Interrogation.



Sécurité

Les organismes de formation sont des Établissements recevant du public (ERP) et à ce titre, sont soumis à la réglementation spécifique destinée aux ERP, consécutive à la loi de 2005.

Nous louons toutes nos salles de formation pour le plus grand confort de nos apprenants.

Tous nos lieux d'accueils et salles de formation loués, sont contrôlés et sont dans le respect des exigences administratives demandées. Les assurances liées, certificat ERP sont communiqués par mail dès votre demande de renseignement)

Nous sommes très attentifs, lors des locations de salles en formation intra ou inter entreprise, au respect des règles sanitaires, d'hygiène et de sécurité, afin que la distanciation sociale pour votre santé et votre sécurité collectives et individuelles soient appliquées.

Nous sommes tenus de fournir les documents administratifs nécessaires en rapport à l'ERP, l'assurance établissements recevant du public et assurances concernant le lieu loué de votre formation.

Lorsque les formations sont effectuées dans l'entreprise cliente, l'obligation d'ERP n'est pas nécessaire, puisqu'elle dispose d'assurances particulière liées à leur statut.

Qualité & Satisfaction : Nos Indicateurs en directe

Indices	2017/2019	2023/2024
Atteinte des objectifs selon les apprenants :	100 %	%
Réponse aux attentes selon nos clients :	100 %	%
Clients recommandant nos formations :	100 %	%

Indices de satisfaction en en temps réel

Satisfaction de nos apprenants :



Satisfaction de nos commanditaires :





Contacts

Contact

Contactez votre Conseillère Formation

Pour :

- Votre futur projet formation
- Un besoin administratif, ou de suivi de formation
- Une question d'ordre technique ou pédagogique

Si vous êtes en situation de Handicap, prenons contact et communiquons sur votre projet afin d'aménager votre venue.

Mme Naima CHETAB :

Tel : +33/07.49.56.06.15

Mail :

n.chetab@optez-formation.fr

Rendez-vous sur :

<https://www.optezformation.fr/>

Pour :

- Trouver rapidement une formation par domaine
- Consulter, télécharger, ou imprimer le contenu complet des programmes
- S'inscrire ou inscrire plusieurs salariés aux sessions interentreprises et recevoir immédiatement, la réservation
- Demander un devis pour une formation interentreprises ou intra entreprise en présentiel ou mixte.
- S'informer sur l'actualité d'Optez-Formation
- Poser, une question, ou demander un renseignement

Pour nous faire parvenir vos documents papier

n.achetab@optez-formation.fr

Référent technique

- Des outils classe inversée
- Plate-forme Classe virtuelle
- Plateforme E-Learning (A venir 2024)



Prochaines dates intra-inter-entreprises

 Nous contacter

Modalités de financement

Selon les conditions de financement et d'indemnisation des organismes payeurs et sous réserve du respect par le client des conditions d'attribution à son adhésion honorée :

- OPCO EP
- AGEFICE
- ANDPC pour les pharmaciens titulaires (à venir)
- FIF PL
- Entreprise
- Particulier



Pour nous contacter cliquez



[Notre catalogue en ligne](#)



+33/07.49.56.06.15