

## **Pascale HAUET (SASU)**

Docteur en Pharmacie

Formatrice certifiée Qualiopi

Coach certifiée RNCP1

Tél : 06 31 12 75 99

Email : [pascalehauet@pragmatic-rh.com](mailto:pascalehauet@pragmatic-rh.com)

Site : [www.pragmatic-rh.com](http://www.pragmatic-rh.com)

# **Prise en charge du patient en pharmacie niveau 1**

*Vous constatez :*

*un conseil incomplet dans les demandes spontanées et les accompagnements des ordonnances  
une utilisation insuffisante des connaissances pharmaceutiques des collaborateurs,  
un manque de confiance au comptoir  
votre clientèle est insuffisamment conseillée.*

*Cette formation permettra à chacun (titulaire et collaborateurs) de :  
prendre en charge chaque patient / client avec méthode et professionnalisme  
s'accomplir dans la valorisation de ses connaissances pharmaceutiques  
avoir plus d'assurance et de confiance au comptoir*

**Durée :** 14.00 heures (2.00 jours)

### **Profils des stagiaires**

- Pharmacien titulaire
- Pharmacien adjoint
- Préparateur en pharmacie
- Conseiller de vente

### **Prérequis**

- Etre en contact avec la patientèle / clientèle

### **Objectifs pédagogiques**

- Valoriser les conseils faits auprès des patients / clients
- S'accomplir dans l'utilisation de ses compétences pharmaceutiques
- Avoir plus de confiance en soi auprès des patients / clients
- Gérer les objections
- Gérer les clients difficiles.

## Contenu de la formation

- Ouverture de la formation (30 minutes)
  - Présentation de la formation
  - Le cadre de la formation
  - Présentation de chaque stagiaire (tour de table)
  - Collecte des objectifs de chaque stagiaire
- L'évolution du contexte pharmaceutique (30 minutes)
  - Connaître les attentes et les besoins du client d'aujourd'hui, « le parcours client »
  - L'évolution des comportements
  - Dans ce contexte les opportunités pour l'officine
- Les modes de communication (30 minutes)
  - Éléments de communication interpersonnelle
  - Les impacts de ma communication personnelle sur le patient / client
  - Rappels sur les différents typologies de questions
- Les typologies de clients (30 minutes)
  - A quoi sert le profilage ?
  - Comment utiliser le profilage avec les patients ?
- Méthodologie de la prise en charge du patient (1 heure)
  - Pourquoi utiliser une méthode ?
  - Les 5 étapes de la prise en charge professionnelle du patient
- Mises en pratique concrètes dans les situations de conseil (3h30)
  - Jeux de rôle proposés avec les demandes de conseil direct
  - Jeux de rôle proposés sur les demandes spontanées de produit
  - Situations vécues décryptées
- Récapitulatif de la 1ère journée (30 minutes)
  - Reprise des essentiels de la journée
  - Verbalisation individuelle des prises de conscience
  - Etablissement du plan d'actions individuel sur les éléments de la 1ère journée
- Quizz sur les essentiels de la 1ère journée et introduction à la 2ème journée (45 minutes)
  - Corrigé
  - Questions et commentaires de la 1ère journée
  - (Retours d'expérience si les 2 journées sont discontinues)
- Traitement positif des objections clients (45 minutes )
  - Qu'est-ce qu'une objection ?
  - A quoi sert la méthode ?
  - Les 5 étapes pour répondre de façon professionnelle à une objection
  - Mises en pratique concrètes de cas de l'officine
- Gestion des clients difficiles (1,5 heure)
  - Les émotions de chacun
  - La méthode : les 6 étapes
  - La bonne attitude
  - L'état d'esprit
- Mises en pratique concrètes dans les accompagnements à l'ordonnance (3h30)
  - Jeux de rôle proposés avec des ordonnances
  - Situations vécues décryptées
- Clôture de la formation (45 minutes)
  - Reprise des essentiels des 2 journées
  - Verbalisation individuelle des prises de conscience

- Etablissement du plan d'actions individuel
- Retour sur les objectifs individuels de départ et compléments si besoin
- Remise de l'évaluation à chaud

## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique : Pascale HAUET

Docteur en Pharmacie : 2 fois titulaire et 10 ans de Ressources Humaines.

Depuis 2014, coach certifiée RNCP1 et formatrice certifiée Qualiopi.

De par cette double expertise, j'interviens exclusivement auprès des pharmaciens d'officine et de leurs équipes.

Conférencière aux Rencontres de l'Officine.

Auteure d'articles dans la Revue Pharma et dans le Pharmacien Manager.

Enseignante vacataire Université Grenoble-Alpes en charge du module « management de la Qualité ».

Plus d'informations sur le site internet : [www.pragmatic-rh.com](http://www.pragmatic-rh.com)

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des participants dans une salle dédiée à la formation ou en distanciel avec un logiciel spécifique.
- Apports de méthodologie
- Documents supports de formation.
- Échanges et partages autour des pratiques des participants
- Mises en pratique dans des situations concrètes de l'officine
- Quiz
- Mise à disposition en ligne de documents.

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites
- Quiz
- Alternance entre méthode et pratique
- Mises en situation concrètes de pharmacie.
- Formulaires d'évaluation de pré formation.
- Formulaire d'évaluation à chaud
- Formulaire d'évaluation à froid