

PROGRAMME

COMMENT FAIRE FACE AUX CLIENTS AGRESSIFS EN PHARMACIE ?

1 Journée

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

Comprendre les émotions de chacun
Se protéger face aux clients agressifs
Comprendre sa propre attitude
Appréhender les situations avec sérénité

METHODES PEDAGOGIQUES

Apports de méthodologie pour professionnaliser la prise en charge du client agressif.
Documents supports de formation.
Mises en pratique. Echanges et partages autour des pratiques des participants.

DUREE

1 jour de 7 heures.

PRE REQUIS

La formation s'adresse aux personnes en contact avec le patient :
pharmacien, préparateur, esthéticienne, diététicienne.

EVALUATION

Un questionnaire permettra de valider les connaissances acquises.
Débriefing des mises en situation.

INTERVENANTE **Pascale HAUET**

> Docteur en Pharmacie, Master 2 Ressources Humaines.
> 14 années d'officine, titulaire de 2 pharmacies différentes
> 10 ans de Ressources humaines dans 2 entreprises, expérience de l'accueil du public en grand nombre (DRH dans un parc de loisirs).
Depuis 2014, Pascale HAUET exerce le métier de consultante RH, coach certifiée RNCP1 et formatrice certifiée Qualiopi auprès des pharmaciens d'officine et de leurs équipes.
> Conférencière aux Rencontres de l'Officine
> Auteure de plusieurs articles dans la Revue Pharma et de plusieurs participations à des articles dans la revue Pharmacien Manager.
> Enseignante vacataire Université Grenoble-Alpes en charge du module « management de la Qualité »
Pour plus d'informations : www.pragmatic-rh.com

PROGRAMME DETAILLE :

Comprendre les émotions de chacun

Au niveau du patient

Au niveau du professionnel de santé

Au niveau de la personne

L'attitude positive

Adopter une attitude adaptée à la situation conflictuelle

L'état d'esprit

Adopter l'état d'esprit adéquat

Comprendre les responsabilités de chacun

Le face à face

Pratiquer la méthode des 6 étapes

Prévoir et résoudre les situations conflictuelles en pharmacie

La pratique

Mettre en pratique la méthode