

Management de l'équipe officinale

Objectifs

- Renforcer les compétences managériales du manager
- Acquérir une méthode pour définir les objectifs de l'officine ou de son groupe de collaborateurs
- Mémoriser l'essentiel sur les leviers de la motivation, les clefs de la communication, l'animation efficace de réunions
- Renforcer ses connaissances sur les situations courantes de l'activité d'encadrement
- Connaître son rôle et à sa responsabilité dans l'organisation de l'équipe

Durée

Formation de 10h

Prérequis

Aucun

Public visé

Pharmaciens titulaires et toute personne ayant des responsabilités managériales à l'officine

Auteurs

Anne DROUADINE, Docteur en pharmacie, responsable formation
Marie-Hélène GAUTHEY, Directrice Générale Atoopharm

Programme de la formation

Définir les objectifs de l'officine (30 minutes)

Être capable de relayer un management par objectifs à l'officine.

- La destination
- Le cap et les modalités de navigation
- Les indicateurs de mesure
- Les objectifs de l'officine
- Les moyens permettant d'atteindre vos objectifs

Définir les fonctions et les missions (30 minutes)

Permettre à chaque collaborateur de connaître ses missions et ses résultats attendus.

- Les fonctions
- Les missions
- Les tâches

Réaliser une fiche de poste (30 minutes)

Clarifier les missions des collaborateurs pour augmenter leur efficacité.

- Une fiche de poste, pourquoi faire ?
- Que faut-il inscrire sur la fiche de poste ?
- Que faut-il prévoir ?



- Comment la présenter ?

Définir les objectifs de l'équipe (30 minutes)

Savoir définir les objectifs globaux pour motiver et mobiliser.

- Quels sont les enjeux ?
- Objectifs individuels ou collectifs ?
- Comment fixer les objectifs ?
- Définir les moyens pour atteindre

Les facteurs clefs de la motivation (30 minutes)

Pouvoir identifier les leviers de la motivation pour mieux agir sur eux.

- Les raisons d'agir sur la motivation.
- Qu'est-ce que la motivation ?
- Les facteurs clés de la motivation.
- Les leviers du manager pour agir sur la motivation.

La communication comme outil du manager (30 minutes)

Donner du sens aux collaborateurs pour les motiver et les mettre en position d'atteindre leurs objectifs.

- La communication pourquoi faire ?
- Le savoir-faire et le savoir-être du manager.
- La communication dans "tous ses états" (orale, écrite).
- La communication avec ses émotions.

Animer des réunions efficaces (30 minutes)

Acquérir la méthodologie pour réaliser des réunions efficaces à l'officine.

- Animer des réunions à l'officine, pourquoi faire ?
- Préparer une réunion.
- Animer une réunion.
- Gérer les comportements pendant une réunion.

Faire une critique constructive à un collaborateur (30 minutes)

Savoir-faire une critique constructive.

- Faire une critique constructive, pourquoi faire ?
- Comment faire ?
- Préparer l'entretien.
- Faire l'entretien.

Gérer un conflit (30 minutes)

Savoir régler une tension ou un conflit.

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Gérer un conflit, pourquoi faire ?
- Les différentes réactions face à un conflit.
- Comment gérer un conflit ?
- Préparer l'entretien.
- L'entretien.



Evaluer les compétences (30 minutes)

Savoir évaluer les compétences des collaborateurs pour les faire grandir.

- Identifier les compétences
- Définir les critères d'évaluation
- Mener un entretien d'évaluation
- Faire un plan de progrès et d'accompagnement

Savoir déléguer (30 minutes)

Être en capacité de déléguer pour se concentrer sur les actions dédiées aux pharmaciens.

- Qu'est-ce que la délégation ?
- Les freins du manager.
- La méthode pour déléguer.
- Les facteurs clés du succès de la délégation.

Accompagner et coacher les collaborateurs (30 minutes)

Être en capacité de faire grandir les collaborateurs pour accroître leurs performances.

- Pourquoi faire grandir les compétences de ses collaborateurs ?
- Qu'est-ce que le coaching ?
- Comment accompagner et coacher

La gestion du temps (30 minutes)

Être en capacité de gérer son temps et ses priorités

- Pourquoi organiser son temps ?
- Comment organiser ses tâches en fonction des priorités de l'entreprise ?
- Comment accompagner vos collaborateurs ?

Réussir ses recrutements (30 minutes)

Être en capacité de recruter un nouveau collaborateur en cohésion avec ses besoins.

- Identifier ses besoins
- Comment trouver le bon collaborateur ?
- Savoir mener un entretien de recrutement

Temps d'autoformation encadrée et de temps d'échanges (2h)

Tests d'évaluation initial et final (30 minutes minimum)

Méthode pédagogique

L'ensemble de la pédagogie utilisée dans les modules de formation e-learning repose sur une alternance d'activités d'apport de notions (textes, vidéos, sons...) et d'activités questionnantes (QCM, vrai / faux, texte à trou...). Pour ces dernières activités, un feedback est toujours imposé afin de mettre en avant les bonnes réponses et des informations complémentaires ou explicatives. Enfin, des mises en situation (dialogues virtuels) sont au cœur du dispositif afin de s'assurer de la bonne assimilation des contenus.

Moyens pédagogiques

- Modules interactifs de formation en ligne
- Exercices (Quiz, QCM, textes à trous, ...) et feedbacks



- Documents à télécharger : ressources documentaires et synthèse de l'intégralité du module en fin de formation
- Un écran récapitulatif des ressources documentaires

Matériel requis : un ordinateur avec une carte son ou une tablette avec un casque audio (facultatif), une imprimante ou un espace disque suffisant pour archiver les supports pédagogiques, une connexion internet, une adresse mail.

Les formations e-learning sont à suivre depuis le navigateur internet Google Chrome.

Modalités d'évaluation de la formation

- Traçabilité des connexions sur la plateforme Talentsoft
- Test de positionnement avant et après la formation
- Un questionnaire de satisfaction à chaud est rempli par chaque stagiaire en fin de parcours

Une attestation de fin de formation sera délivrée à l'issue de la formation.

Modalités d'accessibilité aux personnes handicapées : nous contacter par mail à contactformation@cerprouenformation.fr