



## Classe virtuelle

# Gestion du temps à l'officine

---

### Objectifs

- Comprendre son rapport au temps
- Identifier ses voleurs de temps
- Prioriser efficacement dans un environnement d'interruptions
- Gérer les sollicitations sans dégrader la relation client
- Mettre en place une organisation simple et réaliste
- Appliquer dès le lendemain des actions concrètes

---

### Durée

4h en classe virtuelle – de 9h à 13h ou de 14h à 18h

---

### Prérequis

Aucun

---

### Public visé

Pharmaciens d'officine

---

### Formateurs

- Isabelle HENRY, Experte relation client et dynamiques relationnelles

---

### Programme de la formation

#### En amont de la formation

- Questionnaire d'autoévaluation sur son style de communication

#### Accueil

- Présentation du programme et des objectifs de la formation
- Icebreaker : "Si vous aviez 1h de plus chaque jour, vous en feriez quoi ?"
- Expression des attentes des stagiaires

#### Séquence 1 (1H) : Comprendre son rapport au temps – DISC express

- Positionnement individuel en amont avec le questionnaire fourni à l'inscription
- Dominant – Influent – Stable – Conforme
- Dans votre profil :
  - Qu'est-ce qui vous aide ?
  - Qu'est-ce qui vous freine aujourd'hui ?
- Repères :
  - Dominant : j'avance vite
  - Influent : je m'adapte facilement



- Stable : je suis fiable et à l'écoute
- Conforme : je fais bien les choses
- Repérer ces qualités qui nous tendent nos propres pièges.

### **Séquence 2 (30min) : Identifier ses voleurs de temps**

- Interruptions, urgence permanente, multitâche, difficulté à dire non, perfectionnisme
- Exercice : identification de ses principaux voleurs internes et externes
- Les antidotes activables
- Identifier des solutions simples et applicables face aux voleurs de temps
- Travail individuel / collectif
- Partage d'antidotes concrets

### **Séquence 3 (30 min) : Gérer les interruptions sans casser la relation**

- Méthode : Accueillir – Poser un cadre – Revenir
- Illustrations et ajustement de formulations adaptées

### **Séquence 4 (45 min) : S'organiser simplement**

- Structurer sa journée de façon réaliste en tenant compte des flux
  - Identifier les différents types de flux : clients, téléphone, sollicitations internes
  - Distinguer temps flux / temps interne / temps imprévus
  - Se donner un cadre simple et réaliste
- Exercice : "Ma journée réaliste"

### **Séquence 5 (45min) : Prioriser efficacement – matrice d'Eisenhower**

- Apprendre à décider rapidement face aux sollicitations
- Exercice de classement de tâches

### **Séquence 6 (15min) : Plan d'action**

- 1 réflexe DISC
- 1 antidote
- 1 règle d'organisation
- 1 phrase à utiliser dès demain

### **Séquence 7 (15 min) : Conclusion**

- Hack temps pour demain
- Quiz rapide
- Feedback

**Les horaires, durées sont donnés à titre indicatif.**

**Se référer à la convocation envoyée par CERP Rouen Formation pour connaître les horaires définitifs.**

### **Méthodes pédagogiques :**

---

Le formateur intervient en direct auprès des stagiaires via l'outil ZOOM. L'outil permet la présentation d'un support de cours en direct, le partage d'écran (vidéo, ...), l'interactivité avec les stagiaires, qui peuvent intervenir quand ils le souhaitent pour poser leurs questions. Le déroulé de la formation est adapté aux exigences du format distanciel (alternance de séquences courtes, pauses régulières).



La pédagogie est axée sur la découverte et l'expérimentation. Elle alterne la présentation d'exposés théoriques et d'exercices pratiques (étude de cas, exercices d'application, échanges d'expériences, démonstrations produits). Ces exercices permettent au formateur de s'assurer de l'assimilation des contenus et favorisent les échanges, la confrontation des idées et le partage de bonnes pratiques.

### **Moyens pédagogiques :**

---

- Support visuel (diaporama PowerPoint) partagé via le logiciel ZOOM
- Matériel utilisé : le logiciel ZOOM permet au formateur d'y partager son support de cours. Les stagiaires s'y connectent via internet et peuvent y poser leur question tout au long de la formation (à l'oral ou sous forme de chat). L'outil permet la traçabilité des connexions.
- Book de formation (support diffusé) transmis par mail aux stagiaires avant la formation
- Interactivité du groupe, échanges et partage des expériences de chacun

*Matériel nécessaire pour la classe virtuelle : ordinateur avec accès internet, micro, enceintes et webcam. Toutes les informations pour accéder à la classe virtuelle sont communiquées par mail. Il est conseillé de se connecter à la classe de classe virtuelle 15 minutes avant le début de la formation.*

### **Modalités d'évaluation de la formation**

---

- Tour de table pour connaître les attentes des stagiaires
- Une auto-évaluation des connaissances est effectuée en début et en fin de formation pour valider l'acquisition des connaissances par les stagiaires
- Fiches de satisfaction portant sur l'évaluation de la formation
- Un questionnaire d'évaluation « à froid » portant sur la mise en pratique de la formation est adressé deux mois après la formation.

Modalités d'accessibilité aux personnes handicapées : nous contacter par mail à [contactformation@cerprouenformation.fr](mailto:contactformation@cerprouenformation.fr)