
Objectifs

- Acquérir une méthode pour accueillir et accompagner les clients de l'officine,
- Mémoriser l'essentiel sur les leviers de la satisfaction du patient / client,
- Renforcer ses connaissances sur les situations courantes de vente et de conseil au comptoir,
- Être sensibilisé à son rôle et à sa responsabilité dans la prise en charge du patient / client,
- Renforcer les compétences commerciales de l'équipe.

Durée

Durée de la formation : 6h

Prérequis

Aucun

Public visé

Pharmaciens et préparateurs d'officine

Auteurs

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

Programme de la formation

L'accueil des clients / patients (1h)

Adopter les bonnes pratiques de l'accueil des clients à l'officine

- Les 3 dimensions de l'accueil des clients
- Comment agir pour optimiser l'accueil
- L'accueil téléphonique à l'officine

Introduction à la vente conseil (1h)

- Prendre conscience des mécanismes de vente améliorant le conseil à l'officine.
- Le contexte à l'officine
- L'action de vente à l'officine
- Les besoins des clients
- Cas pratique d'une demande de produit en libre accès
- Cas pratique d'une demande spontanée

La découverte des besoins (1h)

Pouvoir mettre en place les automatismes d'une relation client efficace.

- Les étapes d'un conseil
- La découverte des besoins : pour quoi faire ?
- Les besoins des clients

- Les techniques pour une découverte efficace
- Valider la compréhension des besoins : la reformulation
- Exemple d'une officine

La réponse aux besoins (1h)

Savoir argumenter un produit en réponse aux besoins de votre patient/client

- Les étapes d'un conseil
- La réponse aux besoins : pour quoi faire ?
- Les techniques pour une réponse efficace
 - Les motivations des clients
 - Evaluation
 - La présentation de votre offre et l'argumentation
 - Evaluation
- Amorcer la conclusion du conseil
- Exemple d'une officine

Le traitement des objections (1h)

Savoir traiter les objections.

- Les étapes d'un conseil
- Le traitement des objections : pourquoi faire ?
- L'attitude face aux objections
- Les différents types d'objections
- Les techniques pour un traitement efficace des objections
- Exemple d'une officine

La conclusion de la vente (1h)

Savoir conclure une vente et fidéliser sur vos compétences

- Les étapes d'un conseil
- La conclusion du conseil : pourquoi faire ?
- Comment conclure son conseil
 - Discerner les signaux d'achat et les freins
 - La conclusion
 - Evaluation
- Les conseils complémentaires
 - Les conseils complémentaires
 - La fidélisation
 - La prise de congés
- Exemple d'une officine

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

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