

Formation « Vers un accueil d'excellence en officine »

Formateur : Cécile MAZELLIER, Céline FERREIRA

Modalités : Présentiel
Durée : 7 heures
Prix : de 1200€ à 1900€ TTC par groupe (sur devis, selon distance) ou 380€ TTC/stagiaire

ACCO MAJ le 12/03/2023 EB

Programme

1. APPORTS THEORIQUES :

- La confidentialité et le secret médical
- Notions d'éthique à la pharmacie
- Principes de bases d'un bon accueil physique et téléphonique
- Les principales typologies de votre patientèle
- Savoir « accueillir » les réclamations avec courtoisie
- Avoir des notions de la « e-réputation » de son officine
- Instaurer et maintenir une image positive de son officine pour fidéliser sa patientèle
- Mieux gérer son stress et les conflits (outil pratique : les accords tolérables)
- Gérer les situations délicates ou difficiles avec une communication bienveillante (outil pratique : notions de Communication Non Violente)
- Cultiver l'esprit d'équipe et l'appartenance au groupe
- Apprivoiser ses émotions/sentiments pour développer un comportement approprié en milieu professionnel
- L'engagement à son poste de travail

2. APPLICATIONS PRATIQUES :

- Nuage de mots anonymisés sur les perceptions des participants en temps réel
- Jeux de rôle pour simuler les situations délicates et déstabilisantes face aux patients (si possible envoyer des exemples en amont)

Objectifs

- Assurer un accueil physique et téléphonique professionnel, notamment dans des situations délicates ou difficiles.
- Acquérir une vision de la responsabilité de chacun pour l'image de l'officine.
- Améliorer le dialogue avec les clients de l'officine et au sein de l'équipe, prévenir les conflits et les désamorcer le cas échéant.
- Apprendre à mieux gérer ses émotions en situation professionnelle et le stress engendré par les situations de tension.
- Prendre du recul en identifiant ses valeurs et ses sources de motivation au travail.

Dates et Lieu

Nous contacter pour programmer une session

Public

Préparateurs, pharmaciens, vendeurs, secrétaires

Prérequis

Travailler en pharmacie d'officine

Participants

Mini 4 - Maxi 12

Remise d'une attestation de participation à une action de formation continue.

Moyens pédagogiques

- Support de formation dématérialisé
- Interactivité stagiaires/formateurs
- Application pratique des notions théoriques transmises dont jeux de rôle.
- Qualification des formateurs en lien avec la thématique

Evaluation des acquis, validation de la formation

- Questionnaire en fin de formation

Recueil des avis des stagiaires

- Questionnaire de satisfaction
- Sur AFNOR pro-contact www.procontact.afnor.org
- Sur notre site internet : www.sfc-formation-consulting.fr