

Plan du cycle de formation

« Du conseil à la vente : L'Art de convaincre à l'officine »

Introduction

Durée : 0h20

Introduction

Pourquoi suivre une formation à la technique de vente ?

Le "Réflexe Officinal" : Où en suis-je aujourd'hui ?

Autodiagnostic en 30 questions pour évaluer ses habitudes de prise en charge des patients

Chapitre 1 : La communication motivationnelle

Durée : 1h30

Introduction

Pourquoi est-il nécessaire de maîtriser la communication interpersonnelle en officine ?

Quiz de positionnement : Évaluez votre communication actuelle

1. Principes fondamentaux de la communication interpersonnelle

- Comprendre ce qu'est communiquer : définition
- Notion de cadre de référence
- Le schéma de la communication

2. Le langage verbal, paraverbal et non-verbal

- Le langage non-verbal
- Le langage para-verbal
- Le langage verbal

3. Principes clés d'une communication réussie

- L'écoute active : créer une véritable connexion
- L'empathie
- Les questions ouvertes
- La reformulation

4. Barrières et facteurs de perturbation de la communication

Quiz final : Évaluez votre communication actuelle

Annexes : Ressources

Chapitre 2 : Comprendre les besoins de mon patient

Durée : 1h30

Introduction

Comprendre les attitudes permettant une communication fluide et respectueuse.

Quiz de positionnement : Comprendre le besoin de mon patient

1. Pourquoi découvrir le besoin du patient ?

2. Posture et communication en officine : Rappel

3. Comprendre la notion de besoin du patient en officine

- Les spécificités du patient en pharmacie
- Les différents types de demandes
- Sous la demande... le besoin
- Les facteurs pouvant influencer l'expression du besoin

4. Les étapes clés de la découverte du besoin

- L'accueil et la prise de contact
- L'écoute de la demande initiale
- Le questionnement orienté
- Les outils et modèles de questionnement
- Adapter la découverte du besoin selon les situations

5. L'analyse et la reformulation

- L'analyse des informations
- La reformulation

6. Sécuriser la prise en charge et orienter le patient

- Repérer les signaux d'alerte
- Savoir dire non ou réorienter vers le médecin
- Traçabilité

Quiz final : Comprendre le besoin de mon patient**Annexes : Ressources****Chapitre 3 : Convaincre mon patient****Durée : 2h30****Introduction**

Comprendre les attitudes permettant une communication fluide et respectueuse.

Quiz de positionnement : Convaincre mon patient**1. Convaincre, en officine : de quoi parle-t-on vraiment ?**

- Convaincre versus forcer la vente
- Le rôle du pharmacien : éthique, conseil, sécurité
- Les 3 piliers nécessaires pour convaincre

2. La relation patient / expert

- La Psychologie de la relation patient / expert
- La posture de conseiller : de la vente transactionnelle à l'alliance thérapeutique
- La pyramide de la confiance

3. Construire un argumentaire éthique

- Les 3 types d'arguments à combiner pour construire votre argumentaire
- Structurer son argumentaire avec la technique CAB
- Adapter le discours au profil du patient
- Argumenter à partir du bénéfice thérapeutique

4. Aider le patient à comparer et choisir

- Comparer sans dénigrer
- Clarifier sans noyer d'informations

5. Traiter les objections à l'officine

- Comprendre les freins des patients
- Typologie d'objections spécifiques à l'officine

- Les objections les plus fréquentes à l'officine
- Transformer l'objection en opportunité de conseil
- La méthode CRAC à l'officine : Comprendre, Rassurer, Argumenter, Conclure

6. Favoriser l'adhésion et l'observance

- Expliquer pour mieux faire adhérer
- Anticiper les erreurs d'usage

7. Accompagner la décision sans l'imposer

- Aider à décider sans forcer
- Favoriser l'adhésion et l'observance au moment de la décision

Quiz final : Convaincre mon patient

Annexes : Ressources

Chapitre 4 : Conclure et accompagner mon patient

Durée : 1h15

Introduction

Quiz de positionnement : Conclure et accompagner mon patient

1. Les enjeux de la phase de conclusion
2. Valider la compréhension du patient
3. Favoriser l'adhésion et l'observance au moment de la décision
4. Accompagner le patient au-delà de la délivrance
 - Objectifs
 - Actions à mettre en place
 - Gérer les situations particulières
5. Créer une expérience positive et mémorable
6. Ouvrir la porte à la fidélisation naturelle
7. Erreurs fréquentes à éviter en fin de prise en charge

Quiz final : Conclure et accompagner mon patient

Annexes : Ressources

Chapitre 5 : Construire un conseil éthique et efficace

Durée : 0h45

Introduction

Quiz de positionnement : Construire un conseil éthique et efficace

1. Rappel des différentes étapes de la prise en charge du patient au comptoir
2. Ventes associées, ventes additionnelles et conseils liés
3. Cas clinique n°1 : Roland B., 49 ans
4. Cas clinique n°2 : Arthur, 10 ans

Quiz final : Construire un conseil éthique et efficace