



PROGRAMME DE FORMATION

COMMUNICATION ET CONSEILS ASSOCIES A L'OFFICINE

Version du
29/06/2024

Objectifs et compétences visés

Cette formation apportera les compétences nécessaires pour :

- Identifier les différentes typologies de clients avec le modèle Insights Discovery
- Connaître les techniques de communication et savoir les mettre en œuvre dans le cadre d'un entretien vente-conseil
- Acquérir une méthode avec les questions afin de mieux conseiller au sein de l'officine
- Établir un conseil structuré par le biais de questions ouvertes dont l'objectif est la satisfaction et une meilleure information du patient/client

Public concerné

- Pharmaciens adjoints
- Préparateurs en pharmacie
- Équipe officinale

Prérequis

- Aucun prérequis

Dates et lieux

Nous contacter pour le calendrier

Modalité d'inscription

Pour s'inscrire : Remplir le formulaire de contact en cliquant sur le lien suivant :

<https://hg-consultant.fr/contact/> ou envoyer un mail à l'adresse suivante : hgconsultant.cf@gmail.com

HG Consultant vous recontactera et un rendez-vous téléphonique sera positionné afin de mettre en place la formation et l'inscription des personnes.

Durée de la formation

2 journées de 7 heures de formation, soit 14 heures de formation
Une coupure est prévue pour la pause déjeuner.
Les horaires seront précisés dans la convocation.

Coût de la formation

A titre indicatif, le prix de la journée de formation est de 300 € HT soit un coût total de 600 € HT pour l'ensemble de la formation. Les repas sont à la charge du stagiaire et le profil « Insights Discovery » d'une valeur de 100 € est inclus.

Possibilité de prise en charge de votre formation par OPCO EP (Opérateur de Compétences des Entreprises de Proximité) Nous contacter pour la prise en charge

Modalités d'accès

- Admission : aucune modalité d'accès particulière
- L'organisme de formation mobilise les expertises, outils et réseaux partenaires pour favoriser l'accueil des personnes en situation de handicap, merci de nous contacter pour envisager la faisabilité.
- Les retardataires, sous réserve de causes valables (retard de transports, etc. seront acceptés. Leur retard sera signalé à l'entreprise.
- Délai d'accès : La planification de la formation se fait par tacite accord entre l'organisme de formation et l'organisme bénéficiaire en général entre 15 jours et 3 mois après le premier contact téléphonique

Intervenante

Hélène Guillemin, responsable de la formation professionnelle et dirigeante de HG Consultant. Formatrice forte d'une expérience de plus de 14 ans dans les formations en officine. Certifiée praticienne Insights Discovery et EQ-I 2.0.

Référente pédagogique

Hélène Guillemin – hgconsultant.cf@gmail.com

Nombre de participants

- 2 participants minimum
- 10 participants maximum

Contact

Hélène Guillemin : 06.58.67.68.90
Adresse mail : hgconsultant.cf@gmail.com

HG CONSULTANT : N° Siret : 44779224300027

N° Déclaration d'activité : 93131417013- Code APE : 8559A Formation continue d'adultes

Siège social : Villa n°2, résidence Loqui 430 avenue Célestin Bressier - Les Milles - 13290 Aix en Provence

GUILLEMINE Hélène - Tél : 06-58-67-68-90 – Mail : hgconsultant.cf@gmail.com



PROGRAMME DE FORMATION

COMMUNICATION ET CONSEILS ASSOCIES A L'OFFICINE

Version du
29/06/2024

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

La formation a lieu en présentiel dans une salle prévue à cet effet.

Avant la formation, la formatrice enverra un questionnaire à chaque stagiaire afin de pouvoir générer le profil « **Insights Discovery** » de chacun.
Ce profil est **personnel** et **confidentiel** et sera remis en main propre lors de la formation à chaque participant.

En début de formation : un questionnaire préalable d'évaluation du niveau de formation sera rempli par chaque stagiaire

Moyens pédagogiques, techniques mis en œuvre :

- Séances de formation en salle
- Études de cas concrets
- Vidéoprojecteur avec des dossiers PowerPoint
- Cours magistraux
- Jeux de rôle
- Dossiers techniques remis aux stagiaires
- Bloc papier et stylo

Formalisation à l'issue de la formation

Le suivi de la formation sera réalisé par le biais d'une feuille d'émargement signée par les bénéficiaires à l'issue de chaque demi-journée de formation ainsi que par le formateur.

A la fin de la formation, un test de validation des acquis de fin de formation sera effectué par le biais d'un QCM

A l'issue de la formation :

- Une **fiche qualitative** de la formation est transmise à chaque stagiaire
- Un **certificat de réalisation** est délivré. En cas de suivi partiel de la formation par le participant, une attestation de présence est transmise à l'entreprise

CONTENU DE LA FORMATION

1^{ère} journée

	Un questionnaire préalable d'évaluation du niveau de formation sera rempli par chaque stagiaire
	Présentation de la méthode Insights Discovery
	Travaux pratiques collectifs avec mise en place de jeux de rôle Restitution collective des profils Insights
	Travail collectif et explication de l'utilisation du modèle Insights Discovery - Aider les stagiaires à identifier leur mode de communication - Comprendre toutes les typologies comportementales - Reconnaître le mode de communication du patient/client - Comment avoir une communication efficace avec les clients/patients en fonction de leur énergie dominante - Comment avoir une communication efficace avec l'équipe et le titulaire en fonction de leur énergie dominante
	Mise en situation et jeux de rôle

2^{ème} journée

	Présentation des conseils associés Redéfinir l'éthique et les objectifs du conseil associé en officine
	Travaux pratiques : Identifier avec les stagiaires la liste des freins au conseil associé
	Exercices collectifs : Quelles questions poser pour faire un conseil associé à une ordonnance ?
	Établir la méthodologie complète de la vente-conseil, dans le but d'établir un conseil structuré
	Définir la méthodologie de l'exercice « Soleil »
	Mises en situation, jeux d'équipe, animation et cas comptoir
	Questionnaire d'évaluation des acquis des 2 jours de formation Questionnaire d'évaluation qualitative de la formation

HG CONSULTANT : N° Siret : 44779224300027

N° Déclaration d'activité : 93131417013- Code APE : 8559A Formation continue d'adultes

[Siège social](#) : Villa n°2, résidence Loqui 430 avenue Célestin Bressier - Les Milles - 13290 Aix en Provence

GUILLEMIN Hélène - Tél : 06-58-67-68-90 – Mail : hgconsultant.cf@gmail.com