



# Communication

## 1 jour

---

### Programme détaillé

2 FORMATS  
AU CHOIX



**Formation Virtuelle**  
9h à 12h15 // 13h45 à 17h15



**Formation Présentielle**  
9h30 à 12h30 // 13h30 à 17h30

#### **Débat sur le ressenti de chacun face à la vente**

En tant que professionnel de santé  
En tant que client

#### **La méthode DISC**

Comprendre les besoins de chacun des clients/patients en fonction de leur profil

#### **Travail sur la notion de conseil sous forme d'atelier**

Lever les freins à la vente  
Comment oser proposer le/les bons produits en fonction du/des besoins du client/patient

#### **Opérationnel**

L'accueil physique  
- Identifier les freins à un bon accueil

L'accueil téléphonique

- Réception des appels entrants
- Méthodologie, traiter efficacement l'objet de l'appel

#### **Les étapes du conseil**

Méthodologie pour découvrir les besoins du client/patient  
Développer l'écoute active  
A partir de sketches audio, identifier les obstacles à un bon conseil

#### **Reformulation**

Rassurer le client/patient

#### **Argumentation**

Citer les qualités du/des produits en fonction du/des besoins du client/patient  
Traiter les objections couramment rencontrées

**Public :** pharmacien, préparateur en pharmacie

**Prérequis :** aucun

**Objectif :** découvrir une méthodologie simple et impactante, afin de réaliser des conseils personnalisés au comptoir et gagner en confiance

**Durée :** 1 jour (7H00)

**Modalités d'accès :** dates et inscriptions via le site internet ou [contact@gayetmetoisformation.fr](mailto:contact@gayetmetoisformation.fr) ou 02 99 05 80 80

**Tarif :** 290,00 € HT/jour et/personne. Possibilité de prise en charge

**Méthodes mobilisées :** alternance de théorie et de pratique, quizz, travail sous forme d'atelier, support de cours téléchargeable

**Modalité d'évaluation :** évaluation des acquis sous forme de questionnaires, enquêtes de satisfaction

**En 2021, cette formation a suscité 98 % de satisfaction de nos stagiaires**

Vous souhaitez nous faire part de quelque chose en particulier (organisation, handicap...).

Nous sommes à votre écoute pour nous adapter à votre problématique.  
[contact@gayetmetoisformation.fr](mailto:contact@gayetmetoisformation.fr)



5 rue de Courtil - 35170 BRUZ  
02 99 05 80 80   
[contact@gayetmetoisformation.fr](mailto:contact@gayetmetoisformation.fr)

