



La communication à l'officine

2 demi-journées

Programme détaillé



Formation Distancielle
9h00 à 12h15 // 13h45 à 17h30

Respecter les étapes, pour une prise en charge réussie

Accueil physique et téléphonique
Poser des questions pertinentes, afin de déterminer les besoins de son client
Argumenter le/les produit(s) adapté(s)
Adapter son langage et sa gestuelle

Identifier les différentes typologies de clients rencontrés dans son quotidien

Apprendre à communiquer suivant le profil rencontré
Mieux comprendre les autres
Mieux s'adapter aux situations
Développer une flexibilité indispensable dans notre monde moderne

Résolution d'un conflit

Ressenti de chacun sur ses expériences passées
Repérer les expressions qui amplifient le conflit et apprendre à les gommer
Résumer la plainte et la faire valider
Identifier les solutions négociables et non négociables
Trouver une solution gagnant-gagnant
Connaître les techniques pour "calmer le jeu" et rétablir un climat de confiance avec le client
Mieux se connaître pour canaliser ses émotions
Prendre du recul

Public : pharmacien, préparateur en pharmacie

Prérequis : aucun

Objectif : Acquérir les outils pour mieux communiquer, mieux conseiller.
Prendre conscience de l'enjeu pour le collaborateur et la pharmacie d'apprendre à gérer les situations de conflit.

Durée : 1 jour (7h00)

Modalités d'accès : dates et inscriptions via le site internet ou contact@gayetmetoisformation.fr ou 02 99 05 80 80

Tarif : 330,00 € 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 2024, 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



19 rue des Halles 22570 GOUAREC
02 99 05 80 80 📞
contact@gayetmetoisformation.fr



