

Programme de la formation

Les horaires sont donnés à titre indicatif

J 1 : Matin

9h00 – Accueil

Présentation du formateur
Présentation des participants et de leurs attentes
Objectifs de la formation
Questionnaire d'autoévaluation

9h30 – Importance de développer le conseil associé à l'ordonnance

Données préliminaires :

Vision du conseil associé à l'ordonnance, valeurs de l'officine, rôle de soignant de l'équipe

Objectifs du conseil associé :

- favoriser l'observance thérapeutique de façon globale
- minimiser les effets secondaires des traitements pris par les patients
- fidéliser les clients grâce à des conseils de qualité
- valoriser les compétences et le savoir-faire de l'officine
- développer l'image de marque de la pharmacie
- augmenter les ventes associées à l'ordonnance

11h15 – Conditions néfastes au conseil associé à l'ordonnance avec

Travail sur les croyances limitantes de l'équipe et les freins personnels

Travail sur la gestion des émotions (incluant le stress)

Partage d'expérience : vos situations, vos réussites, vos échecs

13h00 – Déjeuner

J 1 : Après-midi

14h00 – Se découvrir, envisager de s'adapter aux patients et mieux communiquer

Travail sur la confiance en soi

Identification des profils types de patients

Mise en œuvre pratique des techniques de communication (questionnement, reformulation, traitement des objections des patients)

Sélection d'ordonnances à préparer pour J 2 (thèmes à valider)

J 2 : Matin

9h00 – Accueil

Retour sur la journée précédente (questionnaire de satisfaction J1)

9h15 – Mises en situation (à partir des ordonnances sélectionnées)

Identification de produits à conseiller (détenus à la pharmacie)

Personnalisation de fiches types

Jeux de rôle (ordonnances liées à un traitement chronique)

13h00 – Déjeuner



J 2 : Après-midi

14h00 – Mises en situation (à partir des ordonnances sélectionnées)

Jeux de rôle (ordonnances liées à un traitement aigu)

Élaboration d'une première liste des principales situations propices au conseil associé

Mise en place d'outils de suivi (moments d'échanges, indicateurs)

17h00 – Synthèse de la formation

Conclusions

Questionnaire d'appréciation de la formation

Test de fin de formation