

PHR-07

# LES BONNES PRATIQUES DE L'ACCUEIL : OPTIMISER L'EXPERIENCE CLIENT EN OFFICINE

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de cette formation, les participants seront en mesure de :

- Maîtriser les principes fondamentaux d'un accueil de qualité en officine
- Identifier les comportements à adopter pour optimiser l'expérience client dès l'entrée en officine
- Mettre en pratique des techniques d'écoute active et de communication verbale et non verbale efficaces
- Adapter son discours et son comportement aux différents types de clients
- Gérer les situations difficiles avec professionnalisme et tact
- Contribuer à la fidélisation de la clientèle

## CONTENU DU PROGRAMME DE LA FORMATION :

- L'accueil en officine : enjeux et importance
  - Les attentes des clients en matière d'accueil
  - L'impact de l'accueil sur l'image de l'officine et la satisfaction des clients
  - Les enjeux économiques de l'accueil
- Les principes d'un accueil de qualité
  - Les étapes clés d'un accueil réussi
  - L'importance du sourire, du regard et de la posture
  - Les techniques d'écoute active et de reformulation
  - L'art de poser les bonnes questions
- Adapter son accueil aux différents types de clients
  - Identifier les différents profils de clients
  - Adapter son discours et son comportement en fonction du profil du client
  - Accueillir les clients en situation particulière (personnes âgées, enfants, étrangers)

- **Gérer les situations difficiles**
  - Les situations difficiles les plus fréquentes en officine
  - Les techniques de désamorçage des situations conflictuelles
  - Savoir garder son calme et faire preuve d'empathie
  - Les procédures à suivre en cas de réclamation
- **Contribuer à la fidélisation de la clientèle**
  - L'importance de la fidélisation des clients
  - Les actions à mettre en place pour fidéliser la clientèle
  - Le rôle de l'accueil dans la fidélisation des clients

### PUBLIC CIBLE :

- Pharmaciens,
- Guichetier

### DUREE DE LA FORMATION :

3 Jours (24 heures)

### ANIMATEUR :

Formateur spécialisé avec longue expérience