

PHR-08

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 fondamentaux de l'accueil en officine
- Identifier les enjeux d'un accueil de qualité
- Mettre en œuvre les bonnes pratiques d'accueil pour optimiser l'expérience client
- Adapter son comportement en fonction des différents types de clients

CONTENU DU PROGRAMME DE LA FORMATION :

- **Les fondamentaux de l'accueil en officine**
 - Le rôle primordial de l'accueil en officine
 - Les enjeux d'un accueil de qualité pour la pharmacie et le patient
 - Les différentes étapes de l'accueil client
 - Les clés d'un accueil réussi
- **Identifier les besoins du client**
 - Techniques d'écoute active et reformulation
 - Cerner les attentes et les besoins du client
 - Savoir poser les bonnes questions
- **Mettre en œuvre les bonnes pratiques d'accueil**
 - L'accueil physique et verbal
 - Le sourire et la gestuelle
 - La présentation de soi et de l'officine
 - La gestion des files d'attente
 - L'accompagnement du client
- **Adapter son comportement en fonction des différents types de clients**
 - Identifier les différents profils de clients
 - Adapter son discours et son comportement en fonction du profil du client
 - Savoir gérer les clients difficiles

- **Gérer les situations difficiles avec professionnalisme**
 - Techniques de désamorçage des situations conflictuelles
 - Savoir garder son calme et faire preuve d'empathie
 - Proposer des solutions au client
 - Faire remonter les incidents auprès de la hiérarchie

PUBLIC CIBLE :

- Pharmaciens
- Préparateurs en pharmacie
- Personnel en charge de l'accueil en officine

DUREE DE LA FORMATION :

3 Jours (24 heures)

ANIMATEUR :

Formateur spécialisé avec longue expérience