



**Isabelle Caillard**

Organisme de formation n° 73 32 0046032

Identifiant Agence Nationale de développement professionnel continu : 3539

Organisme référencé au Référentiel National de Qualité Qualiopi

10, impasse du plateau de Lescat

32000 Auch

06/17/57/21/53

[Isabelle.caillard@orange.fr](mailto:Isabelle.caillard@orange.fr)

<https://formation-pharmacie.com>

## PROGRAMME DE FORMATION

### « Techniques de communication en officine » 1 jour

**Objectifs de la formation :** A la fin de la formation la pharmacie pourra développer ses conseils en médication familiale grâce à son équipe par une meilleure communication avec son patient.

**Public cible :** Pharmacien(ne), préparateur(rice) en pharmacie

**Pré requis :** Diplôme de pharmacien ou de préparateur en pharmacie

#### Contenu :

Partie interactive en groupes :

Recherche sur les différents modes de communications

Recherche sur les différents types de patients-clients

Jeux sur les mots et les questions bloquantes ou débloquentes

Jeux d'application sur la demande de conseil

Jeux d'application sur la demande de produit

Jeux d'application sur le conseil associé à l'ordonnance

Partie théorique : Synthèse des phases du conseil par un diaporama.

Vérification de l'acquisition des connaissances par des mises en situation sur des conseils classiques.

#### Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement :

- Méthodes actives et expérientielles : analyse de situations de travail, partage d'expérience.
- Alternance entre apports théoriques et travaux de groupes à partir de documents
- Evaluation par des mises en situation et jeux de rôle

**Prix :** 325 € par stagiaire

### **Durée, date et lieu :**

- Le programme de formation se déroule sur une journée de 7 heures. Le lieu et les dates vous sera communiqué 1 mois avant la formation. Cette journée peut se faire en visioconférence selon les conditions sanitaires.
- Les personnes en situation de handicap sont invitées à nous contacter avant la formation afin d'étudier les adaptations nécessaires à leur accueil et à leur participation.

### **Suivi et évaluation :**

- Emargements
- Questionnaire avant et après formation
- Mise en situation

### **Modalités de délai d'accès :**

Suite à la demande de formation, le délai d'accès à la formation est de 1 semaine