

## Communication à l'officine : application aux entretiens pharmaceutiques

Cette formation s'adresse aux titulaires éprouvant le besoin de maîtriser les techniques de communication pour optimiser le management de leurs équipes et améliorer l'observance de leurs patients

### OBJECTIFS:

Cette formation apportera les compétences nécessaires pour :

- Savoir mener un entretien pharmaceutique (Utilisation de la PNL = Programmation Neurolinguistique)
- Mieux se connaître pour mieux communiquer avec ses patients et ses collaborateurs
- Identifier le profil de ses patients et son discours en tenant compte de leurs besoins et de leurs attentes
- Améliorer l'Observance et le Bon Usage du Médicament

### PUBLIC CONCERNE :

Les titulaires d'officine.

### PREREQUIS

Pas de prérequis

### MODALITES D'ACCES A LA FORMATION

- Questionnaire de niveau en début de formation pour connaître le niveau des stagiaires

### CONTENU DU PROGRAMME :

#### Définition du contexte et des outils

1. Théorie et concept de la PNL (Programmation Neurolinguistique)
  - a. La synchronisation non verbale (entrer en contact avec l'autre, Etablir dès les 1<sup>er</sup> instants les conditions de succès de la relation)
  - b. La « calibration » pour capter les ressentis émotionnels (être attentif à son interlocuteur, observer les réactions émotionnelles de l'autre)
  - c. L'adaptation eu registre de communication de son patient
  - d. L'écoute active pour ajuster sa communication

# PROGRAMME DE FORMATION

2. Test de PNL et commentaires du test
3. Méthode des couleurs :
  - a. Mieux se connaître dans ses forces et faiblesses en tant que personne et dans sa fonction professionnelle.
  - a. S'assouplir et se développer tout en respectant ses limites.
  - b. Mieux reconnaître les autres (collaborateurs, collègues, managers) dans leurs forces et faiblesses en tant que personne et dans leur fonction professionnelle.
  - c. Prendre en compte la situation.
4. Adapter sa communication (Perception, Préférences, Profil Patient)
5. Préparation de l'entretien pharmaceutique : règles de conduite lors de l'accueil, outils d'aide au dialogue, communication non verbale

## Savoir mener un entretien pharmaceutique

1. Fixer un objectif avec son patient (méthode SMART) : *définition, perception de l'environnement*
2. Technique de questionnement : : *distorsion, omission, généralisation*
3. Gestion de l'écoute active, Gestion des objections : *les préférences selon Jung, Introversion et extraversion, pensée et sentiment*
4. Renforcement positif de l'observance : *analyse de la situation, collecte d'information*
5. Technique d'engagement avec son patient : *les 4 typologies*  
*Comment adapter son comportement au profil qui nous fait face*  
*Comment le convaincre des bienfaits d'une attitude préventive de santé*
6. Construire un guide d'entretien pharmaceutique : *rédiger un entretien modèle facile à adapter aux différents profils identifiés*
7. Rappel : respecter le secret professionnel
8. Pérenniser la relation, conclure l'entretien : *adapter un style délégatif, participatif, persuasif, ou directif*
9. Exercices, Mise en situation, Suivi : *cas pratiques selon les grandes pathologies nécessitant un entretien (fumeur, diabétique, obèse...)*

## SUPPORTS DE FORMATION

Lors de la formation, vous seront donnés :

- Le texte intégral de la formation sous forme de clé USB
- Des documents vierges pour les exercices à effectuer lors de la formation

## DUREE DE LA FORMATION :

La formation se déroule sur 1 journée, de 10h00 à 17h00, soit 7 heures

# PROGRAMME DE FORMATION

## PROFIL DES INTERVENANTS

- Pharmaciens certifiés PNL (Système Arc-en-Ciel) et éducateur thérapeutique. Le nombre d'intervenants est adapté au nombre de stagiaires

## NOMBRE DE PARTICIPANTS :

De 8 à 20 participants

## DATE et LIEU DE LA FORMATION :

La date et le lieu de la formation sont communiqués dans l'agenda électronique d'HPi et dans les conventions et/ou convocations à la formation qui vous sont transmises. Ils sont également communiqués sur le site Internet [www.hpisas.com](http://www.hpisas.com)

## SUPPORTS DE FORMATION et MOYENS PEDAGOGIQUES

Lors de la formation, vous seront donnés :

- Le texte intégral de la formation
- Des documents vierges pour les exercices à effectuer lors de la formation (QCM, profil de personnalité, etc.)

Moyens pédagogiques :

- Vidéoprojecteur
- Paperboard

## COUT DE LA FORMATION

A titre indicatif, le prix à la journée est de 150€ HT. A valider avec le client

## FORMALISATION A L'ISSUE DE LA FORMATION

Une attestation de fin de formation sera délivrée dans le cas où le stagiaire aura suivi l'ensemble de la formation. En cas de suivi partiel, une attestation de présence vous sera transmise