

## COMMUNICATION

### *Mieux communiquer*

## Conseil et vente à l'officine (2 jours)

### Objectifs :

- **Connaitre les techniques de communication et savoir les mettre en œuvre** dans le cadre d'un entretien vente-conseil
- **Maitriser les étapes de l'entretien, de l'accueil jusqu'à la prise de congé**
- **Créer un climat favorable au dialogue**

### Programme :

- **Réussir l'accueil et la prise en charge de son client** en toutes circonstances
- **Détecter les besoins de son client** et déceler son profil d'achat
- **Argumenter** de façon professionnelle, convaincre sans forcer
- **Maitriser la réponse** aux objections
- **Conclure efficacement son conseil et sa vente**
- Adopter **une attitude positive** et viser la satisfaction du client pour le **fidéliser**

### Méthodes pédagogiques :

- Supports de cours.
- Exercices variés : études de cas en sous-groupes, échange et restitution, mises en situation, élaboration de fiches conseil

### Modalités d'évaluation :

- **Atteintes des objectifs :**
  - En début de formation : évaluation diagnostique sous forme de QCM
  - Au cours de la formation : évaluation formative par questionnaires et/ou cas pratiques
  - En fin de formation : évaluation sommative permettant d'évaluer les acquis
  - À 4 mois : Questionnaire en ligne adressé au stagiaire permettant d'évaluer sa mise en pratique des acquis de la formation
- **Satisfaction du participant :**
  - En fin de formation : questionnaire de satisfaction à chaud

**Durée de la formation :** 2 jours (14h) - Organisation type d'une journée de formation : de 9h00 à 17h30

**Dates et lieu du stage :** selon calendrier établi

**Intervenant :** Formateur professionnel de la société Praxipharm

### Modalités d'accès à la formation :

- Par téléphone au 02.28.03.00.00
- Par mail : [formations@praxipharm.fr](mailto:formations@praxipharm.fr)
- En remplissant le bulletin d'inscription disponible et téléchargeable sur le site [www.praxipharm.fr](http://www.praxipharm.fr)

**Délai d'accès** : inscription selon le calendrier et minimum 15 jours avant le début de la formation

**Tarif** : 660,00€ HT, TVA 20%, soit 792€ TTC/personne pour la formation de 2 jours

**Formalisation à l'issue de la formation** : Attestation de formation remise au participant

**Accessibilité aux personnes handicapées** : Contacter PRAXIPHARM pour connaître les dates des formations en fonction de la situation de handicap

**Les + de cette formation :**

- Une formation interactive pour gagner en efficacité conseil et en performance relationnelle
- De nombreux exemples, cas pratiques et mises en situation, issus du quotidien des équipes officinales
- Travail autour de fiches conseil
- Sketchs