

COMMUNICATION

Mieux communiquer pour mieux conseiller (1 jour)

Objectifs :

- Mettre en place une relation de confiance, favorable à l'écoute et au dialogue afin de lui permettre :
 - D'améliorer la compréhension de ses patients- clients
 - De faciliter une meilleure adhésion au traitement proposé et de favoriser ainsi une meilleure observance par le patient-client
 - De conforter son rôle de « conseiller en santé » pour ses patients-clients.
- Créer une image positive et rassurante dans toutes les situations de conseil du quotidien
- Acquérir de l'aisance relationnelle avec ses patients-clients afin de mieux communiquer pour mieux les conseiller.

Programme :

- Comprendre les bases de la communication – la perception
- Connaitre les différents styles de comportement des patient-clients et savoir s'y adapter
- Mettre en œuvre les étapes d'un dialogue réussi
- Savoir structurer son conseil, expliquer le traitement proposé, justifier de l'intérêt en termes de bénéfice santé
- Connaitre les mots à privilégier, ceux à éviter selon le profil de communication du patient-client
- S'exercer entre participants pour améliorer la qualité de la prise en charge des patients-clients dans les situations de l'officine les concernant (entretiens pharmaceutiques, éducation thérapeutique, conseils au comptoir...)

Méthodes pédagogiques :

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

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

Public concerné : Toute personne souhaitant améliorer sa communication

Prérequis : Aucun

Nombre de participants maximum : 16 /jour – Validation : attestation de participation

Durée de la formation : 1 jour (7h) – *Organisation type d'une journée de formation : de 9h00 à 17h30*

Dates et lieu du stage : Selon calendrier établi

Intervenant : De la société PRAXIPHARM

Modalités d'accès à la formation :

- Par téléphone au 02.28.03.00.00
- Par mail : formations@praxipharm.fr
- En remplissant le bulletin d'inscription disponible et téléchargeable sur le site www.praxipharm.fr

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

Tarif : 330,00€ HT, TVA 20%, soit 396€ TTC/personne pour la formation

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 pour gagner en efficacité et en performance relationnelle
- Formation interactive avec de nombreux exemples, cas pratiques et mises en situation
- Les mots clés à retenir, les mots à éviter pour chaque profil de patient-client