

COMMUNICATION

Gérer les patients et les clients difficiles (1 jour)

A l'officine, comment faire face aux clients difficiles et gérer les situations de stress avec calme et sérénité ?

Objectifs :

- Connaître les leviers psychologiques
- Être capable de les mettre en œuvre pour désamorcer un conflit
- Maîtriser l'art de la communication non-violente
- Apprendre à gérer avec calme les situations conflictuelles pour trouver une solution

Programme :

- Maîtriser les bases d'une communication efficace pour instaurer des échanges de bonne qualité
- Analyser les différents niveaux de « conflit » pour en comprendre les origines et les causes
- Comprendre les mécanismes du stress et ses impacts sur le comportement
- Distinguer agressivité et violence, savoir y répondre en gardant son calme
- Identifier les différents profils de patients, adapter sa posture
- Maîtriser les techniques pour désamorcer de façon efficace un conflit quel que soit le profil du patient-client
- Utiliser la Communication Non violente et l'OSBD pour sortir gagnant/gagnant d'une situation
- Repérer les situations à risque et gérer son stress occasionné par les relations professionnelles difficiles
- S'exercer et mettre en pratique pour se sentir en confiance et à l'aise

Méthodes pédagogiques :

- Pédagogie active : cette formation s'appuie sur une pédagogie active basée sur le principe que l'on retient mieux ce que l'on apprend en joignant le geste à la parole et surtout en construisant soi-même son propre savoir. Ainsi, les activités proposées en formation aux participants sont perçues par eux comme un moyen de résoudre un problème qu'ils se posent, les solutions qu'ils construiront leur permettront d'améliorer leur compréhension et d'augmenter leurs possibilités d'action dans leur environnement.
- Alternance d'apports théoriques et de mises en situations
- Analyse de pratique sur des situations proposées par les participants
- Echanges, mise en commun des expériences, discussions
- Exercice Pratique et mise en situation individuels et en groupe
- Support pédagogique pour la prise de note

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
- Satisfaction du participant :
 - En fin de formation : questionnaire de satisfaction à chaud

Public concerné : Tout le personnel de l'officine

Prérequis : Aucun

Nombre de participants maximum : 15 /jour

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 : Formateur professionnel de la société Praxipharm, spécialisée en communication non violente, PNL et gestion du stress

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 :

- Un formateur professionnel, spécialisé en Communication Non Violente, Gestion du stress et des émotions, praticien coach PNL
- Des expériences de formation inédites pour bien assimiler le contenu et des outils pratiques à utiliser durablement dès le retour à l'officine
- Inductive : avec un point de départ la réalité professionnelle, le vécu, les expériences des participants.
- Active : avec des études de situations vécues, débriefées avec tact afin de favoriser l'auto diagnostic.
- Participative : avec réflexions, échanges, application concrète pour une véritable application des méthodes dès le retour à l'officine