



TECHNIQUE DE VENTE A L'OFFICINE

Objectifs de la formation :

Les différentes phases de la vente en Officine

L'objectif de cette formation est de mieux s'adapter aux besoins des clients, de contourner les objections de votre patientèle, de vous assumer en tant qu'Expert de Santé.

A l'issue de cette session vous serez à même d'aller plus loin dans la performance du panier moyen de vos patients pour assurer l'observance des traitements et le bien être des patients.

Public :

Pharmaciens titulaires, Pharmaciens Assistants et Préparateurs

Prérequis :

aucun

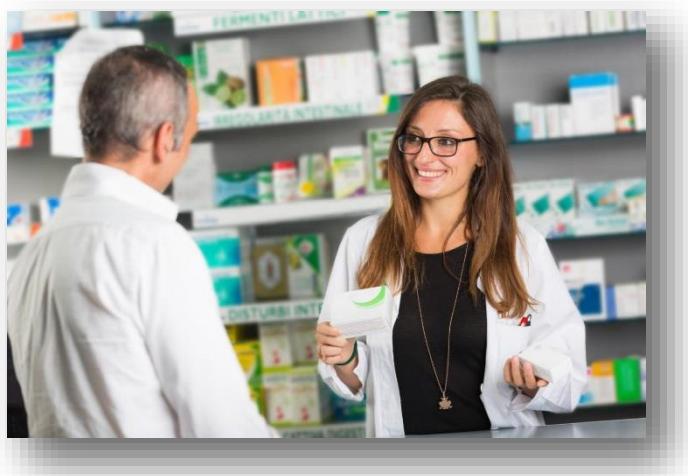
Modalités Pratiques :

- Session d'une journée de 7 heures.

Intervenant:

Philippe Minighetti

Docteur en Pharmacie





Programme de 10h00 à 18h00

- Se préparer à l'entretien (30 minutes)
 - Savoir par rapport à l'entreprise
 - Savoir être par rapport à l'entreprise
 - Savoir-faire par rapport à l'entreprise
- La prise de contact avec un client (30 minutes)
 - Euristique : Apprendre à dire « bonjour »
 - Connaître les règles générales de la communication
- Les différents moyens de découverte des besoins d'un client (1 heure)
 - Déetecter les mobiles rationnels d'un client
 - Savoir poser les bonnes questions
 - Savoir pratiquer l'écoute
 - Savoir gérer le contact physique avec le client
 - Savoir utiliser les différents modes de reformulations
 - Euristique : Mise en situation pharmacien/client ; plan de découverte
- Analyse du socio type d'un client et de ses motivations d'achat (1 heure 30)
 - Euristique : Découverte du socio type d'un client
 - Connaître les quatre socio types
 - Euristique : Impact de la publicité sur les motivations d'achat
 - Connaître le S.O.N.C.A.S
- Sensibiliser le client lors de notre argumentation produit (1 heure)
 - Comprendre l'importance d'une bonne argumentation
 - Etre capable d'argumenter de façon positive et efficace
 - Euristique : Mise en situation pharmacien/client ; faire l'argumentation d'un produit
- Le traitement des objections (1 heure 30)
 - Ne pas se laisser déstabiliser par une objection
 - Faire la différence entre objection fondée et non fondée
 - Savoir comment répondre à une objection
 - Etude de quelques d'exemples d'objections
- La conclusion d'une vente (1 heure)
 - Savoir repérer les signaux d'achats
 - Connaître le processus de la conclusion
 - Savoir gérer une vente effective ou non effective