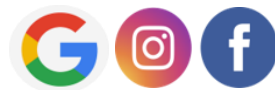


# Programme de formation

Comment utiliser le digital pour améliorer l'accueil, la communication et les services aux patients



# Le digital pour améliorer l'accueil, la communication et les services aux patients

## Public

Sont concernés les préparateurs en officine, pharmaciens titulaires et pharmaciens assistants.

## Pré-requis

Les conditions d'accès à la formation sont de travailler dans une pharmacie, avoir une connaissance basique d'internet et d'un ordinateur fonctionnant sous Windows.

## Objectifs

Permettre à l'équipe officinale de mieux communiquer et accueillir leurs patients en se servant d'outils digitaux.

## Déroulement de la formation

Formation en e-learning : 5h

Formation en Visioconférence : 3h

La formation en visioconférence peut se tenir en groupe maximum de 10 personnes, à distance sur un ordinateur ayant une connexion web, un haut-parleur et un micro.

## Durée de la formation

La formation a une durée de 8 heures

## Suivi et évaluation

Le suivi se fait tout au long de la formation avec des cas pratiques.

Un suivi de la connexion (module 1 et 2), et une feuille d'émargement ainsi qu'un dossier de synthèse est remis à chaque participant. Une alerte est transmise au formateur, si la formation e-learning n'a pas été réalisée dans son intégralité afin de faciliter le bon déroulement de la formation.

Dans le but d'évaluer les acquis du stagiaire, un questionnaire similaire est posé au début et la fin de la formation avec des cas pratiques, afin de permettre au formateur de valider les acquis.

Après la formation, l'assistance (le SAV) est joignable pour toute question relative à l'outil.

## Contenu

### Module 1

#### **Module « Théorique e-learning »**

- Législation : communication dans la pharmacie, communication extérieure à la pharmacie. Conséquence du nouveau code de déontologie.
- Quelles sont les habitudes digitales des patients  
Comment se servir des habitudes numériques des patients pour créer des solutions digitales externes (site web facebook, twitter) et internes (écran, bornes et tablettes) afin de maximiser sa portée de communication digitale tout en respectant la réglementation.

### Module 2

#### **La communication digitale externe « communiquer ses services »**

- Utilisation des réseaux sociaux (twitter, facebook et instagram) Exercice de référencement web, créer un email de communication à destination de ses patients.
- Utilisation pratique du digitale (création d'une page web, notion de référencement, créer une fiche produit pertinente et bien référencée, écrire un article ou une présentation.

### **Module 3**

#### **Module pratique « Présentation des services digitaux en pharmacie » :**

- Utiliser les technologies numériques avec les patients pour augmenter son niveau de service et attirer l'attention du patient.
- Quelle communication proposer dans sa pharmacie ?
- Comment présenter et optimiser ses services en pharmacie ?
- Comment fidéliser ma clientèle avec ses outils digitaux ?
- Comment présenter son site web ?
- Comment récupérer l'adresse mail de ses patients ?

#### **Méthode pédagogique**

Cours en e-learning et interactifs.

Correction en assistance les jours ouvrés par un formateur soit par mail soit via un logiciel de prise de main à distance.

Visioconférence

Remise d'un dossier récapitulatif

Accès à l'onglet Aide du back office

#### **Validation**

Attestation de formation

#### **Intervenants**

**Satigui Sow** : Formateur

**Amaury Blandin de Chalain** : Spécialiste marketing / statistique