



Planning

Et programme de formation

2025

Programme de formation

Intitulé : Pilotage Financier de votre officine

Objectif(s) visé(s)

- Comprendre les mécaniques financières favorisant de meilleures décisions stratégiques
- Comprendre la façon dont les données financières doivent être traitées pour en tirer de l'information utile et opérationnelle
- Appréhender si vous avez la capacité de créer de la valeur
- Appréhender si votre santé financière est bonne ou se dégrade
- Appréhender si vos investissements en cours ou à venir sont pertinents
- Avoir la capacité de générer plus de marge sans détériorer son écosystème et son équipe

Public visé

- Les titulaires débutants à expérimentés
- Les titulaires en devenir

✓ Prérequis

Avoir quelques notions de gestion financière sur la tenue d'une officine

Élément(s) à apporter

Éléments pour la prise de note.

Durée

7 heures, soit 1 journée(s)

Lieu(x)

Chassieu, 1 session

Contenus de la formation

- Partie 1 : La donnée : votre outil de gestion officinale
- Partie 2 : L'état de santé de mon officine
 - Partie 2.1 : Quelques notions de trésorerie
 - Partie 2.2 : Le fonctionnement de vos flux financiers
 - Partie 2.3 : Comment créer de la valeur en officine ?
- Partie 3 : Comprendre, analyser pour mieux piloter au quotidien
 - Partie 3.1 : Indicateurs de suivis pour votre officine
 - Partie 3.2 : Les ratios en prendre en compte
 - Partie 3.3 : Les phases de vie de l'officine et la trésorerie
 - Partie 3.4 : L'audit des capacités commerciales de l'officine

MAJ : 04/08/2025

ON S'OCCUPE DE VOUS

Méthodes et Moyens pédagogiques

- Des outils et des méthodes mis en application au travers de nombreux ateliers pratiques et de mises en situations soit sur la base de cas proposés par les stagiaires soit par le formateur.
- Un livret pédagogique reprenant l'essentiel des connaissances à acquérir est remis à chaque stagiaire. Un plan d'action individualisé est élaboré pour que chacun puisse progresser sur les compétences développées au sein de la formation.
- La formation sera dispensée dans une salle de formation prévue à cet effet et sera assurée par un formateur expert sur le domaine, ayant la capacité à transmettre ses connaissances.

Formateur(s)

Alexandre HEVIN - Responsable du Pôle Santé – GEDEA EXPERTISES

Depuis 10 ans, j'accompagne les officines dans leur développement avec un œil orienté sur la stratégie, le pilotage financier, le management et la programmation neuro-fonctionnelle. Par l'étude du comportement des individus, j'ai appris à mettre en place des techniques innovantes pour accompagner les pharmaciens titulaires à mieux comprendre leur équipe et faire performer leur officine.

Modalité et délais d'accès

- De 6 à 10 participants en présentiel avec un délai d'inscription jusqu'à 30 jours avant la date de début de la session de formation
- Inscription uniquement sur la plateforme HelloPro

Modalités d'évaluation

- Evaluation pré et post formation : test d'auto-positionnement des compétences avant et après la formation.
- Durant la formation : Exercices, mises en situations et quiz permettant l'évaluation des connaissances et compétences acquises au cours de la formation.
- Une attestation de fin de formation remise à l'issue de la formation, ainsi qu'un certificat de réalisation.
- Evaluation à chaud : Questionnaire d'évaluation de la satisfaction « à chaud » remis à chaque stagiaire le soir du stage
- Evaluation à froid : Un mois environ après la formation, une évaluation à froid est envoyée à l'ensemble des participants pour évaluer les connaissances acquises lors de la formation.

Accessibilité

Toutes nos formations sont accessibles nécessitant un aménagement spécifique.

MAJ : 04/08/2025

ON S'OCCUPE DE VOUS

Merci de contacter notre référent handicap pour sécuriser votre parcours :

Charlène DO HOANG

Tél : 07.87.40.63.00

Email : charlene.do-hoang@hellopharmacie.com

Pour plus d'information nous mettons à disposition notre politique d'engagement handicap sur notre site internet, rubrique « Nos formations » : <https://hellopharmacie.com/nos-formations> .



MAJ : 04/08/2025

Hello Pharmacie

GIE Rhône Vallée Pharmacie - 36/38 avenue des Frères Montgolfier - 69680 - CHASSIEU - Tél. 09 66 83 41 22 - Fax 04 78 49 41 22

SIRET 5053 4765800021 / N° TVA intracommunautaire FR 13505347658 / Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 82 69 13991 69 auprès du préfet de région Rhône-Alpes

Programme de formation

Intitulé : Aromathérapie niveau 1

Objectif(s) visé(s)

- Maîtriser les bases fondamentales de l'aromathérapie scientifique adaptée à une pratique officinale
- Maîtriser 12 huiles essentielles, leurs indications, précautions d'emploi et contre-indications
- Savoir conseiller ces huiles essentielles au comptoir en conseil associé

Public visé

- Pharmaciens, préparateurs en pharmacie

Prérequis

Pas de prérequis

Élément(s) à apporter

Stylos et carnet pour la prise de notes

Durée

7 heures, soit 1 journée(s)

Lieu(x)

Siège à Chassieu ou Chlorofeel à Genas

Contenus de la formation

- I. Généralités : les bases de l'aromathérapie
 - A. Histoire
 - B. Définitions
 - C. Modes d'obtention
 - D. Critères de qualité : notion de chémotype
- II. Propriétés et toxicité des huiles essentielles
 - A. Propriétés physico-chimiques des huiles essentielles
 - B. Précautions d'utilisation
 - C. Principales voies d'administration
 - D. Populations à écarter
 - E. Notions de toxicité
- III. Découverte de la chimie des huiles essentielles

MAJ : 13/09/2024

ON S'OCCUPE DE VOUS

- IV. Monographie de 12 huiles essentielles : Lavande vraie, Lavande Aspic, Camomille romaine, Eucalyptus radié-Eucalyptus citronné-Gaulthérie-Mandarine-Orange-Petit grain bigarade-Marjolaine à coquille, Ravinstara, Laurier noble
- V. Conseils réflexes au comptoir
- VI. Ateliers
 - A. Découverte olfactive des huiles essentielles étudiées
 - B. Fabrication d'un stick inhaleur personnalisé



Méthodes et Moyens pédagogiques

- Des outils et des méthodes mis en application au travers de nombreux ateliers pratiques et de mises en situations soit sur la base de cas proposés par les stagiaires soit par le formateur.
- Un livret pédagogique reprenant l'essentiel des connaissances à acquérir est remis à chaque stagiaire. Un plan d'action individualisé est élaboré pour que chacun puisse progresser sur les compétences développées au sein de la formation.
- La formation sera dispensée dans une salle de formation prévue à cet effet et sera assurée par un formateur expert sur le domaine, ayant la capacité à transmettre ses connaissances.



Formateur(s)

Caroline Molard - Docteur en Pharmacie et Aromatologue-Conseil et formation



Modalité et délais d'accès

- De 8 à 14 participants en présentiel avec un délai d'inscription jusqu'à 30 jours avant la date de début de la session de formation
- Inscription uniquement sur la plateforme HelloPro



Modalités d'évaluation

- Evaluation pré et post formation : test d'auto-positionnement des compétences avant et après la formation.
- Durant la formation : Exercices, mises en situations et quiz permettant l'évaluation des connaissances et compétences acquises au cours de la formation.
- Une attestation de fin de formation remise à l'issue de la formation, ainsi qu'un certificat de réalisation.
- Evaluation à chaud : Questionnaire d'évaluation de la satisfaction « à chaud » remis à chaque stagiaire le soir du stage
- Evaluation à froid : Un mois environ après la formation, une évaluation à froid est envoyée à l'ensemble des participants pour évaluer les connaissances acquises lors de la formation.



Accessibilité

Toutes nos formations sont accessibles nécessitant un aménagement spécifique.

MAJ : 13/09/2024

ON S'OCCUPE DE VOUS

Merci de contacter notre référent handicap pour sécuriser votre parcours :

Charlène DO HOANG

Tél : 07.87.40.63.00

Email : charlene.do-hoang@hellopharmacie.com

Pour plus d'information nous mettons à disposition notre politique d'engagement handicap sur notre site internet, rubrique « Nos formations » : <https://hellopharmacie.com/nos-formations> .



MAJ : 13/09/2024

Hello Pharmacie

GIE Rhône Vallée Pharmacie - 36/38 avenue des Frères Montgolfier - 69680 - CHASSIEU - Tél. 09 66 83 41 22 - Fax 04 78 49 41 22

SIRET 5053 4765800021 / N° TVA intracommunautaire FR 13505347658 / Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 82 69 13991 69 auprès du préfet de région Rhône-Alpes

Programme de formation

Intitulé : Aromathérapie niveau 2

Objectif(s) visé(s)

- Approfondir la chimie des huiles essentielles pour pouvoir proposer des synergies personnalisées
- Approfondir la sécurisation du conseil au comptoir
- Être capable de proposer des conseils personnalisés pour des situations courantes de demandes au comptoir

Public visé

- Pharmaciens, préparateurs en pharmacie

Prérequis

- Aromathérapie niveau 1

Élément(s) à apporter

Stylos et carnet pour la prise de notes

Durée

7 heures, soit 1 journée(s)

Lieu(x)

Hello-Pharmacie 36/38 avenue des frères Montgolfier 69680 Chassieu

Contenus de la formation

I-Rappels : précautions et contre-indications

II-Rappels sur les voies d'administration

A-Voie Orale

B-Voie cutanée

C-Voie respiratoire : l'olfactothérapie

1-Diffusion

MAJ : 13/09/2024

ON S'OCCUPE DE VOUS

2-Inhalation humide et sèche

3-Intérêts de l'olfactothérapie

III- Approfondissement de la chimie des huiles essentielles

A-Référentiel de Franchomme

B-Approche ludique des familles

C-Intérêt des synergies

IV-Conseils personnalisés au comptoir

A-États émotionnels et sommeil

B-Pathologies hivernales

1-Propriétés antibactériennes des huiles essentielles

2-Immunité

3-ORL, fatigues, soins odontologiques

C-Douleur, Sportifs

D-Troubles féminins: Bouffées de chaleurs, douleurs
gynécologiques, mycoses, cystites

E-Digestif: constipation, diarrhées, flatulences, nausées

F-Troubles cutanés et beauté de la peau

G-Troubles circulatoires: jambes lourdes, oedèmes,
hématomes

H-Trousse d'été-Voyages

V-Atelier : fabrication d'un roll-on personnalisé

 **Méthodes et Moyens pédagogiques**

- Des outils et des méthodes mis en application au travers de nombreux ateliers pratiques et de mises en situations soit sur la base de cas proposés par les stagiaires soit par le formateur.
- Un livret pédagogique reprenant l'essentiel des connaissances à acquérir est remis à chaque stagiaire. Un plan d'action individualisé est élaboré pour que chacun puisse progresser sur les compétences développées au sein de la formation.
- La formation sera dispensée dans une salle de formation prévue à cet effet et sera assurée par un formateur expert sur le domaine, ayant la capacité à transmettre ses connaissances.

 **Formateur(s)**

Caroline Molard - Docteur en Pharmacie et Aromatologue-Conseil et formation



MAJ : 13/09/2024

ON S'OCCUPE DE VOUS

Modalité et délais d'accès

- De 8 à 14 participants en présentiel avec un délai d'inscription jusqu'à 30 jours avant la date de début de la session de formation
- Inscription uniquement sur la plateforme HelloPro

Modalités d'évaluation

- Evaluation pré et post formation : test d'auto-positionnement des compétences avant et après la formation.
- Durant la formation : Exercices, mises en situations et quiz permettant l'évaluation des connaissances et compétences acquises au cours de la formation.
- Une attestation de fin de formation remise à l'issue de la formation, ainsi qu'un certificat de réalisation.
- Evaluation à chaud : Questionnaire d'évaluation de la satisfaction « à chaud » remis à chaque stagiaire le soir du stage
- Evaluation à froid : Un mois environ après la formation, une évaluation à froid est envoyée à l'ensemble des participants pour évaluer les connaissances acquises lors de la formation.

Accessibilité

Toutes nos formations sont accessibles nécessitant un aménagement spécifique.

Merci de contacter notre référent handicap pour sécuriser votre parcours :

Charlène DO HOANG

Tél : 07.87.40.63.00

Email : charlene.do-hoang@hellopharmacie.com

Pour plus d'information nous mettons à disposition notre politique d'engagement handicap sur notre site internet, rubrique « Nos formations » : [https://hellopharmacie.com/nos-
formations](https://hellopharmacie.com/nos-formations) .

Programme de formation

Intitulé : Introduction à l'art de la vente des gammes Beauté en parapharmacie

🎯 Objectif(s) visé(s)

- Maîtriser les étapes de la routine beauté
- Diagnostiquer les différents types et états de peaux
- Proposer une routine personnalisée en optimisant leur échange avec les clients afin de booster les ventes du rayon parapharmacie et de gagner en confiance et en appétence dans la vente de cette catégorie

👤 Public visé

- Préparatrice en pharmacie
- Dermo-conseillère

✓ Prérequis

Aucun

📋 Élément(s) à apporter

Elements permettant la prise de note

⌚ Durée

7 heures, soit 1 journée(s)

📍 Lieu(x)

Chassieu

📖 Contenus de la formation

- Routine beauté : Connaître ses étapes et les actions de chaque catégorie de produits afin de proposer un conseil pertinent et complet à mon client
- Types & états de peaux : les identifier pour affiner sa proposition produit
- Les problématiques de peau les plus courantes en pharmacie et les solutions adaptées
- Reconnaître les différentes typologies de client grâce au SONCAS et adapter son discours
- Labels et certifications (bio, dermatologique, hypoallergénique, etc....) : leurs importances et points de différenciation dans l'argumentaire produit
- Travailler ses accroches, ses échanges au comptoir pour développer la vente du rayon "para" et proposer naturellement et spontanément les animations en cours.

MAJ : 26/02/2025

ON S'OCCUPE DE VOUS

Méthodes et Moyens pédagogiques

- Des outils et des méthodes mis en application au travers de nombreux ateliers pratiques et de mises en situations soit sur la base de cas proposés par les stagiaires soit par le formateur.
- Un livret pédagogique reprenant l'essentiel des connaissances à acquérir est remis à chaque stagiaire. Un plan d'action individualisé est élaboré pour que chacun puisse progresser sur les compétences développées au sein de la formation.
- La formation sera dispensée dans une salle de formation prévue à cet effet et sera assurée par un formateur expert sur le domaine, ayant la capacité à transmettre ses connaissances.

Formateur(s)

Elodie COFFY, titulaire du diplôme d'Etat « Responsable en développement commercial – secteur Luxe » d'EKLYA business school depuis 2010 et du diplôme « Animateur-Formateur pour les entreprises de la Beauté » de l'ISIPCA de Versailles depuis 2011.

Modalité et délais d'accès

- De 8 à 14 participants en présentiel avec un délai d'inscription jusqu'à 30 jours avant la date de début de la session de formation
- Inscription uniquement sur la plateforme HelloPro

Modalités d'évaluation

- Evaluation pré et post formation : test d'auto-positionnement des compétences avant et après la formation.
- Durant la formation : Exercices, mises en situations et quiz permettant l'évaluation des connaissances et compétences acquises au cours de la formation.
- Une attestation de fin de formation remise à l'issue de la formation, ainsi qu'un certificat de réalisation.
- Evaluation à chaud : Questionnaire d'évaluation de la satisfaction « à chaud » remis à chaque stagiaire le soir du stage
- Evaluation à froid : Un mois environ après la formation, une évaluation à froid est envoyée à l'ensemble des participants pour évaluer les connaissances acquises lors de la formation.

Accessibilité

Toutes nos formations sont accessibles nécessitant un aménagement spécifique.

Merci de contacter notre référent handicap pour sécuriser votre parcours :

Charlène DO HOANG

Tél : 07.87.40.63.00

Email : charlene.do-hoang@hellopharmacie.com

MAJ : 26/02/2025

ON S'OCCUPE DE VOUS

Pour plus d'information nous mettons à disposition notre politique d'engagement handicap sur notre site internet, rubrique « Nos formations » : <https://hellopharmacie.com/nos-formations> .



MAJ : 26/02/2025

Hello Pharmacie**GIE Rhône Vallée Pharmacie** - 36/38 avenue des Frères Montgolfier - 69680 - CHASSIEU - Tél. 09 66 83 41 22 - Fax 04 78 49 41 22

SIRET 5053 4765800021 / N° TVA intracommunautaire FR 13505347658 / Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 82 69 13991 69 auprès du préfet de région Rhône-Alpes

Programme de formation

Intitulé : L'art de convaincre et de développer ses vente Beauté en parapharmacie

🎯 Objectif(s) visé(s)

- Maîtriser les fondamentaux pour réussir dans la vente de dermato et cosmétopremium.
- Maitriser un ensemble de techniques et astuces telle une boîte à outils à mettre en place dès le lendemain en point de vente pour développer leurs ventes sur le rayon parapharmacie.

👤 Public visé

- Préparatrice en pharmacie
- Dermo-conseillère

✓ Prérequis

Aucun

📋 Élément(s) à apporter

Elements permettant la prise de note

🕒 Durée

7 heures, soit 1 journée(s)

📍 Lieu(x)

Chassieu

📖 Contenus de la formation

- Le marché de la beauté : comment le comprendre pour en tirer les bénéfices au sein de MA pharmacie ?
- Comment établir un diagnostic efficace et personnalisé
- Les mots pour en parler" : Adapter ses arguments pour chaque catégorie et asseoir sa posture d'expert.e pour convaincre.
- La sensorialité : Une arme puissante conquérir la clientèle premium
- Techniques et astuces pour faire du cross-axe et de la vente additionnelle
- Cosméto-premium : Décomplexer face au prix et autre traitement d'objections courantes (notoriété de marque, efficacité...)
- La gestion des différentes typologies clients : Le client YUKA, le client pressé, le client « qui sait tout », le client mécontent...
- Mise en place

MAJ : 26/02/2025

ON S'OCCUPE DE VOUS

Méthodes et Moyens pédagogiques

- Des outils et des méthodes mis en application au travers de nombreux ateliers pratiques et de mises en situations soit sur la base de cas proposés par les stagiaires soit par le formateur.
- Un livret pédagogique reprenant l'essentiel des connaissances à acquérir est remis à chaque stagiaire. Un plan d'action individualisé est élaboré pour que chacun puisse progresser sur les compétences développées au sein de la formation.
- La formation sera dispensée dans une salle de formation prévue à cet effet et sera assurée par un formateur expert sur le domaine, ayant la capacité à transmettre ses connaissances.

Formateur(s)

Elodie COFFY, titulaire du diplôme d'Etat « Responsable en développement commercial – secteur Luxe » d'EKLYA business school depuis 2010 et du diplôme « Animateur-Formateur pour les entreprises de la Beauté » de l'ISIPCA de Versailles depuis 2011.

Modalité et délais d'accès

- De 8 à 14 participants en présentiel avec un délai d'inscription jusqu'à 30 jours avant la date de début de la session de formation
- Inscription uniquement sur la plateforme HelloPro

Modalités d'évaluation

- Evaluation pré et post formation : test d'auto-positionnement des compétences avant et après la formation.
- Durant la formation : Exercices, mises en situations et quiz permettant l'évaluation des connaissances et compétences acquises au cours de la formation.
- Une attestation de fin de formation remise à l'issue de la formation, ainsi qu'un certificat de réalisation.
- Evaluation à chaud : Questionnaire d'évaluation de la satisfaction « à chaud » remis à chaque stagiaire le soir du stage
- Evaluation à froid : Un mois environ après la formation, une évaluation à froid est envoyée à l'ensemble des participants pour évaluer les connaissances acquises lors de la formation.

Accessibilité

Toutes nos formations sont accessibles nécessitant un aménagement spécifique.

Merci de contacter notre référent handicap pour sécuriser votre parcours :

Charlène DO HOANG

Tél : 07.87.40.63.00

Email : charlene.do-hoang@hellopharmacie.com

MAJ : 26/02/2025

ON S'OCCUPE DE VOUS

Pour plus d'information nous mettons à disposition notre politique d'engagement handicap sur notre site internet, rubrique « Nos formations » : [https://hellopharmacie.com/nos-
formations](https://hellopharmacie.com/nos-formations) .



MAJ : 26/02/2025

Hello Pharmacie

GIE Rhône Vallée Pharmacie - 36/38 avenue des Frères Montgolfier - 69680 - CHASSIEU - Tél. 09 66 83 41 22 - Fax 04 78 49 41 22

SIRET 5053 4765800021 / N° TVA intracommunautaire FR 13505347658 / Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 82 69 13991 69 auprès du préfet de région Rhône-Alpes

Programme de formation

Intitulé : Développer sa posture d'expert et ses méthodes d'animations Beauté en parapharmacie

Objectif(s) visé(s)

- Maîtriser l'art de la vente en conseillant les clients de manière personnalisée
- Simplifier l'univers du maquillage afin de créer une nouvelle expérience client au travers d'ateliers et d'animation en officine permettant de fidéliser

Public visé

- Préparatrice en pharmacie
- Dermo-conseillère

Prérequis

Aucun

Élément(s) à apporter

Elements permettant la prise de note

Durée

7 heures, soit 1 journée(s)

Lieu(x)

Chassieu

Contenus de la formation

- Comprendre et maîtriser le lexique des principes actifs les plus courants dans l'industrie de la beauté (acide, hyaluronique, vitamine C, rétinol, etc...) et savoir les recommander aux clients en fonction de leur besoin.
- Identifier les principaux allergènes présents et connaître les précautions à prendre
- Maquillage en pharmacie : dédramatiser et simplifier le conseil maquillage, même avec une gamme très courte
- Maîtriser les techniques basiques de maquillage afin de mettre en avant les produits proposés dans l'officine afin de développer les services proposés au sein de la pharmacie
- Réseaux sociaux : comprendre le phénomène et suivre les dernières tendances en matière de beauté afin de développer le chiffre et optimiser son référencement
- Construire intégralement une animation efficace en pharmacie
- Développer ses techniques de vente grâce aux notions d'up-selling et cross-selling tout en utilisant efficacement les moyens moteurs et les doses d'essai

MAJ : 26/02/2025

ON S'OCCUPE DE VOUS

Méthodes et Moyens pédagogiques

- Des outils et des méthodes mis en application au travers de nombreux ateliers pratiques et de mises en situations soit sur la base de cas proposés par les stagiaires soit par le formateur.
- Un livret pédagogique reprenant l'essentiel des connaissances à acquérir est remis à chaque stagiaire. Un plan d'action individualisé est élaboré pour que chacun puisse progresser sur les compétences développées au sein de la formation.
- La formation sera dispensée dans une salle de formation prévue à cet effet et sera assurée par un formateur expert sur le domaine, ayant la capacité à transmettre ses connaissances.

Formateur(s)

Elodie COFFY, titulaire du diplôme d'Etat « Responsable en développement commercial – secteur Luxe » d'EKLYA business school depuis 2010 et du diplôme « Animateur-Formateur pour les entreprises de la Beauté » de l'ISIPCA de Versailles depuis 2011.

Modalité et délais d'accès

- De 8 à 14 participants en présentiel avec un délai d'inscription jusqu'à 30 jours avant la date de début de la session de formation
- Inscription uniquement sur la plateforme HelloPro

Modalités d'évaluation

- Evaluation pré et post formation : test d'auto-positionnement des compétences avant et après la formation.
- Durant la formation : Exercices, mises en situations et quiz permettant l'évaluation des connaissances et compétences acquises au cours de la formation.
- Une attestation de fin de formation remise à l'issue de la formation, ainsi qu'un certificat de réalisation.
- Evaluation à chaud : Questionnaire d'évaluation de la satisfaction « à chaud » remis à chaque stagiaire le soir du stage
- Evaluation à froid : Un mois environ après la formation, une évaluation à froid est envoyée à l'ensemble des participants pour évaluer les connaissances acquises lors de la formation.

Accessibilité

Toutes nos formations sont accessibles nécessitant un aménagement spécifique.

Merci de contacter notre référent handicap pour sécuriser votre parcours :

Charlène DO HOANG

Tél : 07.87.40.63.00

Email : charlene.do-hoang@hellopharmacie.com

MAJ : 26/02/2025

ON S'OCCUPE DE VOUS

Pour plus d'information nous mettons à disposition notre politique d'engagement handicap sur notre site internet, rubrique « Nos formations » : [https://hellopharmacie.com/nos-
formations](https://hellopharmacie.com/nos-formations) .



MAJ : 26/02/2025

Hello Pharmacie

GIE Rhône Vallée Pharmacie - 36/38 avenue des Frères Montgolfier - 69680 - CHASSIEU - Tél. 09 66 83 41 22 - Fax 04 78 49 41 22

SIRET 5053 4765800021 / N° TVA intracommunautaire FR 13505347658 / Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 82 69 13991 69 auprès du préfet de région Rhône-Alpes

Programme de formation

Intitulé : Optimiser la gestion du tiers-payant et la résolution des rejets en officine

Objectif(s) visé(s)

Acquérir les compétences pour développer ses connaissances en gestion Tiers Payant et de facturation au comptoir de l'officine.

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Connaître les bases des bonnes pratiques à mettre en place au comptoir pour une meilleure gestion des rejets
- Prendre conscience des enjeux d'une bonne pratique du tiers payant au sein de l'officine.

Public visé

- Collaborateurs des pharmacies adhérentes au groupement HELLO PHARMACIE

Prérequis

Aucun

Élément(s) à apporter

Papier et stylo pour la prise de note

Durée

7 heures, soit 1 journée(s)

Lieu(x)

Chassieu

Contenus de la formation

Matin-9h/12h

Présentation et description du déroulé de la formation (0h15)

Evaluation orale et/ou QUIZZ (0h15)

1/ Historique du tiers payant (0h30)

2/ Guide des bonnes pratiques niv 1 (2h00)

MAJ : 03/01/2025

ON S'OCCUPE DE VOUS

Après-midi : 14h/17h

3/ Guide des bonnes pratiques niv 2 (1h30)

4/ Mise en pratique et cas concrets (1h)

5/ Synthèse de la journée+évaluation à chaud (0h45)



Méthodes et Moyens pédagogiques

- Des outils et des méthodes mis en application au travers de nombreux ateliers pratiques et de mises en situations soit sur la base de cas proposés par les stagiaires soit par le formateur.
- Un livret pédagogique reprenant l'essentiel des connaissances à acquérir est remis à chaque stagiaire. Un plan d'action individualisé est élaboré pour que chacun puisse progresser sur les compétences développées au sein de la formation.
- La formation sera dispensée dans une salle de formation prévue à cet effet et sera assurée par un formateur expert sur le domaine, ayant la capacité à transmettre ses connaissances.



Formateur(s)

Amandine DAUVILAIRE, Responsable du service Tiers Payant HELLO PHARMACIE

Emilie MORETTO, Gestionnaire Tiers Payant

Elodie FORTAS, Gestionnaire Tiers Payant

Elsa LACOT, Gestionnaire Tiers Payant



Modalité et délais d'accès

- De 8 à 14 participants en présentiel avec un délai d'inscription jusqu'à 10 jours avant la date de début de la session de formation
- Inscription uniquement sur la plateforme HelloPro
- Modalité pédagogique : formation en présentiel



Modalités d'évaluation

- Evaluation pré et post formation : test d'auto-positionnement des compétences avant et après la formation.
- Durant la formation : Exercices, mises en situations et quiz permettant l'évaluation des connaissances et compétences acquises au cours de la formation.
- Une attestation de fin de formation remise à l'issue de la formation, ainsi qu'un certificat de réalisation.
- Evaluation à chaud : Questionnaire d'évaluation de la satisfaction « à chaud » remis à chaque stagiaire le soir du stage

MAJ : 03/01/2025

ON S'OCCUPE DE VOUS

- Evaluation à froid : Un mois environ après la formation, une évaluation à froid est envoyée à l'ensemble des participants pour évaluer les connaissances acquises lors de la formation.

 **Accessibilité**

Toutes nos formations sont accessibles nécessitant un aménagement spécifique.

Merci de contacter notre référent handicap pour sécuriser votre parcours :

Charlène DO HOANG

Tél : 07.87.40.63.00

Email : charlene.do-hoang@hellopharmacie.com

Pour plus d'information nous mettons à disposition notre politique d'engagement handicap sur notre site internet, rubrique « Nos formations » : [https://hellopharmacie.com/nos-
formations](https://hellopharmacie.com/nos-formations) .



Programme de formation

Intitulé : Gemmothérapie

Objectif(s) visé(s)

- Découvrir les possibilités de la gemmothérapie et ses avantages
- Intégrer les bourgeons à votre pratique
- Connaître les monographies et indications des bourgeons principaux

Public visé

- Pharmaciens, préparateurs en pharmacie

Prérequis

- Aucun prérequis

Élément(s) à apporter

Stylos et carnet pour la prise de notes

Durée

7 heures, soit 1 journée(s)

Lieu(x)

Hello-Pharmacie 36/38 avenue des frères Montgolfier 69680 Chassieu

Contenus de la formation

I-Qu'est-ce que la gemmothérapie?

A-définitions

B-Historique

C-Intérêt

II-Mécanisme d'action des bourgeons

III- Liens entre l'énergie vitale du végétal et la gemmothérapie

IV-Forme galénique : le macérat glycéro et sa réalisation

MAJ : 13/09/2024

ON S'OCCUPE DE VOUS

V-Etudes détaillée : approche ludique

A-Monographies des principaux bourgeons: Airelle, Cassis, Châtaignier, Eglantier, Figuier, Marronnier, Myrtilier, Noisetier, Noyer, Pommier, Romarin, Sorbier

B-Indications thérapeutiques majeures

C-Exemples de protocoles de gemmothérapie

Méthodes et Moyens pédagogiques

- Des outils et des méthodes mis en application au travers de nombreux ateliers pratiques et de mises en situations soit sur la base de cas proposés par les stagiaires soit par le formateur.
- Un livret pédagogique reprenant l'essentiel des connaissances à acquérir est remis à chaque stagiaire. Un plan d'action individualisé est élaboré pour que chacun puisse progresser sur les compétences développées au sein de la formation.
- La formation sera dispensée dans une salle de formation prévue à cet effet et sera assurée par un formateur expert sur le domaine, ayant la capacité à transmettre ses connaissances.

Formateur(s)

Caroline Molard - Docteur en Pharmacie et Aromatologue-Conseil et formation

Modalité et délais d'accès

- De 8 à 14 participants en présentiel avec un délai d'inscription jusqu'à 30 jours avant la date de début de la session de formation
- Inscription uniquement sur la plateforme HelloPro

Modalités d'évaluation

- Evaluation pré et post formation : test d'auto-positionnement des compétences avant et après la formation.
- Durant la formation : Exercices, mises en situations et quiz permettant l'évaluation des connaissances et compétences acquises au cours de la formation.
- Une attestation de fin de formation remise à l'issue de la formation, ainsi qu'un certificat de réalisation.
- Evaluation à chaud : Questionnaire d'évaluation de la satisfaction « à chaud » remis à chaque stagiaire le soir du stage

MAJ : 13/09/2024

ON S'OCCUPE DE VOUS

- Évaluation à froid : Un mois environ après la formation, une évaluation à froid est envoyée à l'ensemble des participants pour évaluer les connaissances acquises lors de la formation.

 **Accessibilité**

Toutes nos formations sont accessibles nécessitant un aménagement spécifique.

Merci de contacter notre référent handicap pour sécuriser votre parcours :

Charlène DO HOANG

Tél : 07.87.40.63.00

Email : charlene.do-hoang@hellopharmacie.com

Pour plus d'information nous mettons à disposition notre politique d'engagement handicap sur notre site internet, rubrique « Nos formations » : [https://hellopharmacie.com/nos-
formations](https://hellopharmacie.com/nos-formations) .

Programme de formation

Intitulé : Logisticien back-office en pharmacie

Objectif(s) visé(s)

- Comparer les missions des différents logisticiens en fonction de l'organisation de son officine, identifier les différences et les points communs, améliorer ses pratiques sur la partie commune.
- Optimiser la gestion des achats et des stocks afin de participer activement au bon fonctionnement et à la performance globale de l'officine.

Public visé

- Collaborateur d'une officine, en poste sur le métier de « logisticien », « rayonniste », ou « réceptionniste »

Prérequis

- Maîtrise de la langue française orale et écrite.
- Expérience souhaitée de quelques mois en officine.

Élément(s) à apporter

Matériels pour la prise de note

Durée

7 heures, soit 1 journée(s)

Lieu(x)

Chassieu, siège Hello Pharmacie

Contenus de la formation

Module 1 : Les achats et les stocks – 3h

Partie 1 : La relation avec le fournisseur

Objectifs pédagogiques :

- Gérer les relances et litiges avec les fournisseurs dans une optique de résolution proactive.
- Identifier et appliquer les bonnes pratiques liées à la gestion des produits défectueux, des factures, des retours et des avoirs dans l'objectif de soulager le personnel au comptoir.

Contenus :

- Gestion des relances : suivi et négociation.
- Traitement des produits défectueux : procédures et points d'attention.
- Gestion des factures, retours et avoirs :

MAJ : 03/03/2025

ON S'OCCUPE DE VOUS

- Retour d'expériences, échanges de bonnes pratiques.
- Identification des points critiques pour une gestion optimisée.
- Exemples d'erreurs fréquentes et solutions correctives.

La logistique avec les fournisseurs étant une activité chronophage, le module mettra l'accent sur l'accompagnement vers l'autonomie des logisticiens, rayonnistes ou réceptionnistes. L'objectif final étant de dégager du temps au comptoir pour les pharmaciens et préparateurs, afin de garantir une satisfaction optimale du patient-client.

Partie 2 : Gérer les achats et les stocks**Objectifs pédagogiques :**

- Mettre en œuvre une gestion rigoureuse des réserves et des commandes en officine.
- Appliquer les bonnes pratiques liées au stockage, à la traçabilité et à la gestion des produits sensibles (périmés, stupéfiants).

Contenus :

- Gestion des réserves : partage d'expérience, échanges, bonnes pratiques.
- Rappel des procédures de réception des commandes (directes et grossistes).
- Bonnes pratiques :
 - Identifier les particularités des produits sensibles et éviter les erreurs pouvant engendrer des insatisfactions ou des pertes.
 - Gestion du froid et des produits thermosensibles.
 - Traçabilité et gestion des produits périmés.
 - Stockage et suivi des produits stupéfiants.

Module 2 : Amélioration des pratiques en officine – 4h**Objectifs pédagogiques :**

- Identifier les axes d'amélioration pour une gestion optimisée des activités en officine, en partant des pratiques en place dans l'officine.
- Mettre en œuvre des actions d'amélioration concrètes, en fonction des besoins de son officine.
- Les thématiques abordées peuvent être :
 - La relation interne en officine,
 - La relation patient-client,
 - La gestion des ressources médicales et consommables courants.
 -

Une attention particulière sera accordée à la gestion des ressources et des consommables courants qui est un point prioritaire pour les officines.

➤ Contenus :

- Bonnes pratiques pour une gestion responsable,
- Contrôle de la conformité et plans de maintenance/réparation,
- Identification des points à améliorer et élaboration de plans d'action concrets,
- Les principes, contrôles et réglementation de la chaîne du froid.
- Les règles de gestion des produits périmés : identification, tri, et traçabilité.
- Les différents produits et leurs catégories,
- Techniques de communication orales et écrites adaptées au contexte officinal.
- Echange sur les outils de communication et informatiques couramment utilisés en officine.
- Fournir des outils de communication pratiques pour instaurer une relation de confiance et garantir une prise en charge de qualité.
- Développer des techniques d'écoute active et de reformulation pour mieux comprendre et répondre aux besoins

MAJ : 03/03/2025

ON S'OCCUPE DE VOUS

Méthodes et Moyens pédagogiques

- Des outils et des méthodes mis en application au travers de nombreux ateliers pratiques et de mises en situations soit sur la base de cas proposés par les Stagiaires soit par le formateur.
- Un livret pédagogique reprenant l'essentiel des connaissances à acquérir est remis à chaque Stagiaire. Un plan d'action individualisé est élaboré pour que chacun puisse progresser sur les compétences développées au sein de la formation.
- La formation sera dispensée dans une salle de formation prévue à cet effet et sera assurée par un formateur expert sur le domaine, ayant la capacité à transmettre ses connaissances.

Formateur(s)

Eddy Blanchard, formateur chez SEPR

Modalité et délais d'accès

- De 8 à 14 participants en présentiel avec un délai d'inscription jusqu'à 30 jours avant la date de début de la session de formation
- Inscription uniquement sur la plateforme HelloPro

Modalités d'évaluation

Evaluation pré et post formation : Pour mieux répondre au besoin des bénéficiaires, certaines connaissances seront évaluées à l'aide d'un test de positionnement. En fonction des résultats obtenus, des ressources seront proposées pour consultation avant le début de la formation.

Voici les thématiques abordées dans ce positionnement :

- Les missions principales du logisticien, du cadre légal et de son rôle stratégique.
- La réglementation concernant la traçabilité des produits (médicaments, dispositifs médicaux, consommables).
- Les responsabilités en matière de conformité des produits réceptionnés et stockés.
- La structure et les éléments essentiels d'une facture, la gestion des avoirs et le contrôle des remises.
- Les moyens de contrôle de correspondance entre factures et commandes.
- La réglementation applicable au stockage des stupéfiants.
- Les règles d'hygiène et de nettoyage du matériel médical, ainsi que des procédures de vérification et de maintenance.
- Durant la formation : Exercices, mises en situations et quiz permettant l'évaluation des connaissances et compétences acquises au cours de la formation.
- Une attestation de fin de formation remise à l'issue de la formation, ainsi qu'un certificat de réalisation.
- Evaluation à chaud : Questionnaire d'évaluation de la satisfaction « à chaud » remis à chaque Stagiaire le soir du stage
- Evaluation à froid : Un mois environ après la formation, une évaluation à froid est envoyée à l'ensemble des participants pour évaluer les connaissances acquises lors de la formation.

MAJ : 03/03/2025

ON S'OCCUPE DE VOUS **Accessibilité**

Toutes nos formations sont accessibles nécessitant un aménagement spécifique.

Merci de contacter notre référent handicap pour sécuriser votre parcours :

Charlène DO HOANG

Tél : 07.87.40.63.00

Email : charlene.do-hoang@hellopharmacie.com

Pour plus d'information nous mettons à disposition notre politique d'engagement handicap sur notre site internet, rubrique « Nos formations » : [https://hellopharmacie.com/nos-
formations](https://hellopharmacie.com/nos-formations) .



Programme de formation

Intitulé : Pharmacien adjoint : manager et communiquer efficacement

Objectif(s) visé(s)

Objectifs pédagogiques :

- Prendre du recul sur sa pratique managériale et mettre en œuvre des outils pratiques au service de l'accompagnement de son équipe
- Se positionner en tant que manager opérationnel au quotidien : assurer la cohérence et l'unité du management entre le pharmacien adjoint et le pharmacien titulaire
- Renforcez ses pratiques managériales pour permettre à l'équipe de remplir son rôle d'acteur du Service de Santé et assurer une bonne gestion de l'officine en l'absence du titulaire.

Objectifs évaluables et opérationnels :

- S'approprier les spécificités du rôle et des missions de manager de transition.
- S'approprier les priorités managériales fixées par le titulaire, faire appliquer une méthode de travail et assurer le suivi.
- Se positionner dans l'officine pour mieux manager l'équipe en l'absence du titulaire.
- Connaître l'équipe, motiver et responsabiliser ses collaborateurs.
- Maîtriser des outils et techniques de communication individuelle et collective avec ses collaborateurs préparateurs et préserver un esprit d'équipe harmonieux.
- Prévenir, identifier et désamorcer les tensions et les conflits au sein de l'officine.

Public visé

- Les adhérents et collaborateur du groupement HelloPharmacie
- Toutes personnes en acte d'accueil, de prise en charge, d'accompagnement et de vente en contact avec la patientèle.

Prérequis

Être pharmacien adjoint au sein d'une pharmacie d'officine.

Élément(s) à apporter

Aucun.

Durée

7 heures, soit 1 journée

Lieu(x)

8 sessions à Chassieu

MAJ : 03/01/2025

ON S'OCCUPE DE VOUS

 **Contenus de la formation**Se positionner dans l'officine pour mieux manager l'équipe : rôle et missions du pharmacien adjoint

- Trouver sa juste place : les droits et devoirs du pharmacien adjoint dans son management à l'officine
- Maîtriser les contraintes de la mission et les pièges à éviter au quotidien
- Gérer l'équilibre entre les 3 axes d'activité du pharmacien adjoint : le titulaire, les préparateurs et les clients patients.
- S'approprier les enjeux du manager vis-à-vis de l'équipe : accompagner, communiquer et motiver au comptoir ou en « back office »
- Réussir le passage du savoir-faire au savoir-faire faire
- Viser la satisfaction du "client" et l'excellence opérationnelle par l'intermédiaire du collaborateur

Identifier et adapter son style de management aux différentes situations a l'officine :

- Assurer la légitimité et sa crédibilité vis-à-vis de son équipe et/ou de ses anciens collègues
- Déterminer son style de management dominant et sa capacité à l'apprivoiser
- Adapter son approche managériale au niveau de maturité professionnelle des collaborateurs
- S'affirmer avec équilibre en évitant un style "cassant"
- Transmettre des consignes et des objectifs de façon adaptée
- Déléguer en développant l'autonomie de chacun
- Améliorer la capacité d'autonomie des collaborateurs, les inciter à prendre des responsabilités et les accompagner lors de cette prise de délégation
- Apporter des feedbacks positifs et correctifs pour donner envie de progresser

Mieux communiquer pour mieux collaborer avec l'équipe et chacun des collaborateurs préparateurs :

- Placer la communication au centre du management : information descendante, ascendante, transversale...
- Comprendre l'impact des styles de communication dans la relation et développer son assertivité
- Identifier les piliers d'une relation saine et déjouer les pièges de la communication
- Développer une communication constructive avec l'équipe au quotidien
- S'approprier les réflexes de l'écoute active en contexte professionnel
- Préparer et transmettre efficacement tous ses messages (briefs, réunions...)
- Renforcer ses compétences interpersonnelles au quotidien (communication verbale, non verbale et para verbale)
- Transformer les critiques en opportunités d'amélioration

Développer l'implication et la motivation de l'équipe officinale :

- Manager et motiver par la fixation claire et systématique d'objectifs individuels et collectifs concrets
- Identifier les besoins professionnels et les « moteurs » de chaque collaborateur pour mieux motiver
- Actionner les bons leviers pour (re)mobiliser l'équipe officinale
- Encadrer et mobiliser des collaborateurs juniors et seniors au quotidien
- Manager et motiver en sachant exprimer au bon moment des encouragements et de la reconnaissance individuelle
- Mener un entretien de remotivation et préserver la cohésion de l'équipe

MAJ : 03/01/2025

ON S'OCCUPE DE VOUS

- Manager et motiver par l'exemplarité de son propre fonctionnement de management
- Éviter le piège des exigences que l'on ne s'applique par réellement en tant qu'adjoint

Gérer les situations difficiles, les tensions et les conflits au sein de l'équipe :

- Faire face aux nouveaux comportements (débordements de la vie personnelle au travail, moindre implication souvent constatée...)
- Développer un esprit "recherche de solutions" pour lutter contre des périodes de morosité ambiante
- S'affirmer avec tact et diplomatie en situation délicate
- Gérer les comportements difficiles en réunion
- Formuler un recadrage constructif sans démotiver
- Désamorcer les conflits et les échanges tendus en restant professionnel
- Savoir réagir aux comportements agressifs, passifs ou manipulateurs

Méthodes et Moyens pédagogiques

- Documents remis aux participants : Livret de la formation - Présentation Powerpoint.
- Matériel pédagogique supportant les cas : Post-it, feuilles A4 blanches, marqueurs, enveloppes
- Salle climatisée équipée de vidéoprojecteur, Paperboard, stylos, bureaux et chaises
- Echange ou consolidation des acquis avec le formateur en charge du programme. Cours interactif laissant s'exprimer sur les différences.

Formateur(s)

- Thibault PELLU

Modalité et délais d'accès

- Modalité pédagogique : formation en présentiel
- De 4 à 10 participants en présentiel avec un délai d'inscription jusqu'à 10 jours avant la date de début de la session de formation
- Inscription uniquement sur la plateforme HelloPro
- Délais d'accès : Jusqu'à 10 jours avant la date de début de la session de formation

Modalités d'évaluation

- Evaluation pré et post formation : test d'auto-positionnement des compétences avant et après la formation.
- Durant la formation : Exercices, mises en situations et quiz permettant l'évaluation des connaissances et compétences acquises au cours de la formation.

Une attestation de fin de formation remise à l'issue de la formation, ainsi qu'un certificat de réalisation.

- Evaluation à chaud : Questionnaire d'évaluation de la satisfaction « à chaud » remis à chaque stagiaire le soir du stage
- Evaluation à froid : Un mois environ après la formation, une évaluation à froid est envoyée à l'ensemble des participants pour évaluer les connaissances acquises lors de la formation.

MAJ : 03/01/2025

ON S'OCCUPE DE VOUS

 **Accessibilité**

Toutes nos formations sont accessibles nécessitant un aménagement spécifique.

Merci de contacter notre référent handicap pour sécuriser votre parcours :

Charlène DO HOANG

Tél : 07.87.40.63.00

Email : charlene.do-hoang@hellopharmacie.com

Pour plus d'information nous mettons à disposition notre politique d'engagement handicap sur notre site internet, rubrique « Nos formations » : <https://hellopharmacie.com/nos-formations> .



MAJ : 03/01/2025

Hello Pharmacie**GIE Rhône Vallée Pharmacie** - 36/38 avenue des Frères Montgolfier - 69680 - CHASSIEU - Tél. 09 66 83 41 22 - Fax 04 78 49 41 22

SIRET 5053 4765800021 / N° TVA intracommunautaire FR 13505347658 / Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 82 69 13991 69 auprès du préfet de région Rhône-Alpes

Programme de formation

Intitulé : Comprendre la mise en place du merchandising dans une officine

Objectif(s) visé(s)

- Développer une stratégie de merchandising performante en officine pour optimiser l'agencement des produits, enrichir l'expérience client et dynamiser les ventes.

Public visé

- Salariés en charge du merchandising en officine
- Référents merchandising

Prérequis

- Maîtrise de la langue française orale et écrite
- Une première expérience en officine est recommandée
- Chaque stagiaire viendra avec un plan de son officine, afin de travailler concrètement sur son plan

Élément(s) à apporter

Éléments pour la prise de note.

Durée

7 heures, soit 1 journée(s)

Lieu(x)

- 10 octobre 2025 à Chassieu
- 13 novembre 2025 à Chassieu
- 18 novembre 2025 à Chassieu

Contenus de la formation

Partie 1 : Les enjeux du merchandising en pharmacie

Objectifs pédagogiques :

- Définir et expliquer les fondamentaux du merchandising appliqué à l'officine.
- Identifier et analyser les objectifs stratégiques du merchandising en pharmacie.
- Évaluer l'impact du merchandising sur la visibilité des produits et la gestion des stocks.

ON S'OCCUPE DE VOUS

- Comparer et différencier les types de merchandising et leur rôle dans l'optimisation des ventes.
- Adapter son merchandising en fonction de l'évolution du marché et des attentes des clients.

Contenu :

- **Définition du merchandising** : Introduction aux concepts fondamentaux
 - Les 5B
 - Les 4P
 - Brainstorming en groupe
- **Les objectifs du merchandising** :
 - Maximisation des ventes
 - Fidélisation du client
 - Valorisation de l'image de l'officine
- **Importance du merchandising en officine** :
 - Visibilité des produits
 - Mise en avant de la prévention santé
 - Rappel sur la Gestion de stock
- **Mise en pratique** :
 - En équipe : Comprendre les 4 types de merchandising

Partie 2 : Les principes clés du merchandising en pharmacie**Objectifs pédagogiques :**

- Analyser l'organisation des espaces de vente en pharmacie.
- Identifier les facteurs influençant le parcours client en officine.
- Évaluer un plan d'agencement et proposer des améliorations adaptées.
- Concevoir et optimiser l'agencement d'une officine en fonction des produits et des besoins clients.

Contenu :

- Segmentation des produits
- Circulation du client
- Zones chaudes et zones froides

Mise en pratique :

- **Méthode : Étude du plan d'agencement propre à chaque officine**
 - Analyse des plans existants
 - Débriefing et échange en groupe
 - Identification des axes d'amélioration

Partie 3 : Mise en place des animations**Objectifs pédagogiques :**

- Identifier les enjeux et objectifs des animations en officine.

ON S'OCCUPE DE VOUS

- Élaborer un planning d'animations efficace et pertinent.
- Mettre en avant des produits en fonction des saisons et des besoins clients.
- Appliquer les principes d'une animation réussie pour maximiser son impact commercial.

Contenu :

- **Qu'est-ce qu'une animation en officine ?**
 - Objectifs
 - Cibles
 - Formats
 - Périodes
 - Saisonnalité des produits : Appliquer la Loi Climat
 - Sensibilisation aux aspects financiers : Appliquer la Loi EGALIM (réduction 34% : en faire un atout merchandising pour son officine)
- **Mise en pratique :**

En équipe : Créer un planning de saisonnalité et/ou un exemple d'agencement :

- Mise en avant des produits bucco-dentaires
- Mise en avant d'une animation prévention santé
- Travail collaboratif avec le groupe Hello Pharmacie
- Élaboration d'un mini-plan d'action à mettre en œuvre en officine

Méthodes et Moyens pédagogiques

- Des outils et des méthodes mis en application au travers de nombreux ateliers pratiques et de mises en situations soit sur la base de cas proposés par les stagiaires soit par le formateur.
- Un livret pédagogique reprenant l'essentiel des connaissances à acquérir est remis à chaque stagiaire. Un plan d'action individualisé est élaboré pour que chacun puisse progresser sur les compétences développées au sein de la formation.
- La formation sera dispensée dans une salle de formation prévue à cet effet et sera assurée par un formateur expert sur le domaine, ayant la capacité à transmettre ses connaissances.

Formateur(s)

Laetitia ARENA

Modalité et délais d'accès

- De 6 à 15 participants en présentiel avec un délai d'inscription jusqu'à 30 jours avant la date de début de la session de formation
- Inscription uniquement sur la plateforme HelloPro

ON S'OCCUPE DE VOUS

 Modalités d'évaluation

- Evaluation pré et post formation : test d'auto-positionnement des compétences avant et après la formation.
- Durant la formation : Exercices, mises en situations et quiz permettant l'évaluation des connaissances et compétences acquises au cours de la formation.
- Une attestation de fin de formation remise à l'issue de la formation, ainsi qu'un certificat de réalisation.
- Evaluation à chaud : Questionnaire d'évaluation de la satisfaction « à chaud » remis à chaque stagiaire le soir du stage
- Evaluation à froid : Un mois environ après la formation, une évaluation à froid est envoyée à l'ensemble des participants pour évaluer les connaissances acquises lors de la formation.

 Accessibilité

Toutes nos formations sont accessibles nécessitant un aménagement spécifique.

Merci de contacter notre référent handicap pour sécuriser votre parcours :

Charlène DO HOANG

Tél : 07.87.40.63.00

Email : charlene.do-hoang@hellopharmacie.com

Pour plus d'information nous mettons à disposition notre politique d'engagement handicap sur notre site internet, rubrique « Nos formations » : [https://hellopharmacie.com/nos-
formations](https://hellopharmacie.com/nos-formations) .



Programme de formation

Intitulé : Titulaire - Management niveau 1

Objectif(s) visé(s)

- Acquérir la méthodologie et les leviers pour encadrer efficacement l'équipe officinale
- Définir et communiquer les objectifs de l'officine et de l'équipe
- Déléguer, accompagner et faire progresser ses collaborateurs au quotidien
- Renforcer sa posture managériale pour motiver l'équipe à remplir son rôle d'acteur du Service de Santé et développer l'officine
- Gérer sereinement les situations difficiles et les tensions au sein de l'équipe

Public visé

- Pharmacien titulaire
- Pharmacien adjoint qui sera futur titulaire

Prérequis

aucun

Élément(s) à apporter

Stylos & feuilles pour la prise de note

Durée

7 heures, soit 1 journée(s)

Lieu(x)

Chassieu - 2 sessions

Contenus de la formation

Se positionner dans l'officine pour encadrer efficacement l'équipe : rôles et missions du titulaire :

- Trouver sa juste place : les droits et devoirs du titulaire dans son management à l'officine
- Maîtriser les contraintes de la mission et les pièges à éviter au quotidien
- S'approprier les enjeux du titulaire manager vis-à-vis de l'équipe : superviser, accompagner et motiver au comptoir et en « back office »
- Assurer la légitimité et sa crédibilité vis-à-vis de son équipe (adjoints et préparateurs)
- Encadrer et mobiliser des collaborateurs juniors et seniors au quotidien
- Adapter son style managérial au niveau de maturité professionnelle des collaborateurs

MAJ : 29/07/2025

ON S'OCCUPE DE VOUS

Mobiliser ses collaborateurs pour obtenir des résultats quantitatifs et qualitatifs :

- Définir et donner du sens aux objectifs de l'officine, missions et fonctions de chacun
- Transmettre des consignes, faire appliquer une méthode de travail et assurer le suivi
- Déléguer en développant l'autonomie des collaborateurs : réussir le passage du savoir-faire au savoir-faire faire
- Apporter de la reconnaissance pour donner envie de progresser : les feedbacks positifs et correctifs
- Développer sa posture de manager-coach au quotidien
- Identifier les besoins professionnels et les « moteurs » de chaque collaborateur pour mieux motiver

Gérer sereinement les situations difficiles et les tensions au sein de l'officine :

- Repérer et agir sur les situations récurrentes qui génèrent du stress au sein de l'officine
- Gérer un collaborateur en tension : savoir dissocier les faits des émotions dans une situation
- Développer un esprit « recherche de solutions » pour rétablir un échange constructif
- S'affirmer avec tact et diplomatie dans les situations délicates
- Formuler une critique et savoir recadrer un collaborateur sans le démotiver

Méthodes et Moyens pédagogiques

- Des outils et des méthodes mis en application au travers de nombreux ateliers pratiques et de mises en situations soit sur la base de cas proposés par les stagiaires soit par le formateur.
- Un livret pédagogique reprenant l'essentiel des connaissances à acquérir est remis à chaque stagiaire. Un plan d'action individualisé est élaboré pour que chacun puisse progresser sur les compétences développées au sein de la formation.
- La formation sera dispensée dans une salle de formation prévue à cet effet et sera assurée par un formateur expert sur le domaine, ayant la capacité à transmettre ses connaissances.

Formateur(s)

Thibault PELLU, Consultant-Formateur en Management d'équipe et Relation Clients.

Modalité et délais d'accès

- De 4 à 10 participants en présentiel avec un délai d'inscription jusqu'à 30 jours avant la date de début de la session de formation
- Inscription uniquement sur la plateforme HelloPro

Modalités d'évaluation

- Evaluation pré et post formation : test d'auto-positionnement des compétences avant et après la formation.
- Durant la formation : Exercices, mises en situations et quiz permettant l'évaluation des connaissances et compétences acquises au cours de la formation.

MAJ : 29/07/2025

ON S'OCCUPE DE VOUS

- Une attestation de fin de formation remise à l'issue de la formation, ainsi qu'un certificat de réalisation.
- Evaluation à chaud : Questionnaire d'évaluation de la satisfaction « à chaud » remis à chaque stagiaire le soir du stage
- Evaluation à froid : Un mois environ après la formation, une évaluation à froid est envoyée à l'ensemble des participants pour évaluer les connaissances acquises lors de la formation.

 **Accessibilité**

Toutes nos formations sont accessibles nécessitant un aménagement spécifique.

Merci de contacter notre référent handicap pour sécuriser votre parcours :

Charlène DO HOANG

Tél : 07.87.40.63.00

Email : charlene.do-hoang@hellopharmacie.com

Pour plus d'information nous mettons à disposition notre politique d'engagement handicap sur notre site internet, rubrique « Nos formations » : [https://hellopharmacie.com/nos-
formations](https://hellopharmacie.com/nos-formations) .

Programme de formation

Intitulé : *Titulaire - Management niveau 2*

Objectif(s) visé(s)

Renforcer son efficience au quotidien : reprendre la main sur la gestion de son temps et de ses priorités

S'approprier les bonnes pratiques pour préparer et animer ses réunions d'équipe

Désamorcer les conflits au sein de l'équipe et mener un entretien de médiation

Public visé

- Pharmacien titulaire

Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis. Toutefois, avoir suivi la formation Management – Niveau 1 ou avoir une expérience en management est souhaitable pour profiter pleinement de cette formation.

Élément(s) à apporter

Stylos & feuilles pour la prise de note

Durée

7 heures, soit 1 journée(s)

Lieu(x)

Chassieu - 2 sessions

Contenus de la formation

Reprendre la main sur la gestion de son temps et de ses priorités :

Identifier les pièges de la gestion du temps en officine et en repérer les symptômes

Distinguer l'important de l'urgent : la matrice des priorités du titulaire

Mettre son temps au service de la création de valeur pour l'officine

Garder le cap face à l'éparpillement et aux multiples sollicitations

Savoir quoi et quand déléguer : se libérer du temps et responsabiliser l'équipe officinale

Préserver son efficience et son équilibre personnel dans les situations de stress

Prendre du recul sur son organisation et gagner en sérénité au quotidien

MAJ : 29/07/2025

ON S'OCCUPE DE VOUS

Adopter les bonnes pratiques pour communiquer et animer des réunions d'équipe efficaces :

- Préparer et démarrer efficacement une réunion d'équipe ou un briefing
- Savoir présenter un changement et une décision en réunion
- Maîtriser les techniques d'animation pour gagner en fluidité et impliquer l'équipe
- Adopter les bons réflexes en réunion : écoute active, reformulation, questionnement...
- Renforcer sa « présence » pour tenir le cadre et conduire l'équipe vers l'objectif
- Gérer les temps de parole, les objections, les dérives et les dynamiques de groupe

Désamorcer les conflits au sein de l'équipe et mener un entretien de médiation :

- Déterminer la nature du conflit et identifier ses causes véritables
- Intervenir en médiateur : sortir de l'enlisement des divergences et rétablir un échange constructif
- Maîtriser la reformulation des ressentis et les différents types de questionnement
- Trouver les mots justes pour préserver la relation de confiance
- Développer un esprit « recherche de solutions » pour maintenir une relation de travail positive
- Apaiser la situation à l'aide des outils inspirés de la Communication Non Violente (CNV)

Méthodes et Moyens pédagogiques

- Des outils et des méthodes mis en application au travers de nombreux ateliers pratiques et de mises en situations soit sur la base de cas proposés par les stagiaires soit par le formateur.
- Un livret pédagogique reprenant l'essentiel des connaissances à acquérir est remis à chaque stagiaire. Un plan d'action individualisé est élaboré pour que chacun puisse progresser sur les compétences développées au sein de la formation.
- La formation sera dispensée dans une salle de formation prévue à cet effet et sera assurée par un formateur expert sur le domaine, ayant la capacité à transmettre ses connaissances.

Formateur(s)

Thibault PELLU, Consultant-Formateur en Management d'équipe et Relation Clients.

Modalité et délais d'accès

- De 4 à 10 participants en présentiel avec un délai d'inscription jusqu'à 30 jours avant la date de début de la session de formation
- Inscription uniquement sur la plateforme HelloPro

Modalités d'évaluation

- Evaluation pré et post formation : test d'auto-positionnement des compétences avant et après la formation.
- Durant la formation : Exercices, mises en situations et quiz permettant l'évaluation des connaissances et compétences acquises au cours de la formation.

MAJ : 29/07/2025

ON S'OCCUPE DE VOUS

- Une attestation de fin de formation remise à l'issue de la formation, ainsi qu'un certificat de réalisation.
- Evaluation à chaud : Questionnaire d'évaluation de la satisfaction « à chaud » remis à chaque stagiaire le soir du stage
- Evaluation à froid : Un mois environ après la formation, une évaluation à froid est envoyée à l'ensemble des participants pour évaluer les connaissances acquises lors de la formation.

 **Accessibilité**

Toutes nos formations sont accessibles nécessitant un aménagement spécifique.

Merci de contacter notre référent handicap pour sécuriser votre parcours :

Charlène DO HOANG

Tél : 07.87.40.63.00

Email : charlene.do-hoang@hellopharmacie.com

Pour plus d'information nous mettons à disposition notre politique d'engagement handicap sur notre site internet, rubrique « Nos formations » : [https://hellopharmacie.com/nos-
formations](https://hellopharmacie.com/nos-formations) .

Programme de formation

Intitulé : Pilotage Financier de votre officine

Objectif(s) visé(s)

- Comprendre les mécaniques financières favorisant de meilleures décisions stratégiques
- Comprendre la façon dont les données financières doivent être traitées pour en tirer de l'information utile et opérationnelle
- Appréhender si vous avez la capacité de créer de la valeur
- Appréhender si votre santé financière est bonne ou se dégrade
- Appréhender si vos investissements en cours ou à venir sont pertinents
- Avoir la capacité de générer plus de marge sans détériorer son écosystème et son équipe

Public visé

- Les titulaires débutants à expérimentés
- Les titulaires en devenir

✓ Prérequis

Avoir quelques notions de gestion financière sur la tenue d'une officine

Élément(s) à apporter

Éléments pour la prise de note.

Durée

7 heures, soit 1 journée(s)

Lieu(x)

Chassieu, 1 session

Contenus de la formation

- Partie 1 : La donnée : votre outil de gestion officinale
- Partie 2 : L'état de santé de mon officine
 - Partie 2.1 : Quelques notions de trésorerie
 - Partie 2.2 : Le fonctionnement de vos flux financiers
 - Partie 2.3 : Comment créer de la valeur en officine ?
- Partie 3 : Comprendre, analyser pour mieux piloter au quotidien
 - Partie 3.1 : Indicateurs de suivis pour votre officine
 - Partie 3.2 : Les ratios en prendre en compte
 - Partie 3.3 : Les phases de vie de l'officine et la trésorerie
 - Partie 3.4 : L'audit des capacités commerciales de l'officine

MAJ : 04/08/2025

ON S'OCCUPE DE VOUS

 **Méthodes et Moyens pédagogiques**

- Des outils et des méthodes mis en application au travers de nombreux ateliers pratiques et de mises en situations soit sur la base de cas proposés par les stagiaires soit par le formateur.
- Un livret pédagogique reprenant l'essentiel des connaissances à acquérir est remis à chaque stagiaire. Un plan d'action individualisé est élaboré pour que chacun puisse progresser sur les compétences développées au sein de la formation.
- La formation sera dispensée dans une salle de formation prévue à cet effet et sera assurée par un formateur expert sur le domaine, ayant la capacité à transmettre ses connaissances.

 **Formateur(s)**

Alexandre HEVIN - Responsable du Pôle Santé – GEDEA EXPERTISES

Depuis 10 ans, j'accompagne les officines dans leur développement avec un œil orienté sur la stratégie, le pilotage financier, le management et la programmation neuro-fonctionnelle. Par l'étude du comportement des individus, j'ai appris à mettre en place des techniques innovantes pour accompagner les pharmaciens titulaires à mieux comprendre leur équipe et faire performer leur officine.

 **Modalité et délais d'accès**

- De 6 à 10 participants en présentiel avec un délai d'inscription jusqu'à 30 jours avant la date de début de la session de formation
- Inscription uniquement sur la plateforme HelloPro

 **Modalités d'évaluation**

- Evaluation pré et post formation : test d'auto-positionnement des compétences avant et après la formation.
- Durant la formation : Exercices, mises en situations et quiz permettant l'évaluation des connaissances et compétences acquises au cours de la formation.
- Une attestation de fin de formation remise à l'issue de la formation, ainsi qu'un certificat de réalisation.
- Evaluation à chaud : Questionnaire d'évaluation de la satisfaction « à chaud » remis à chaque stagiaire le soir du stage
- Evaluation à froid : Un mois environ après la formation, une évaluation à froid est envoyée à l'ensemble des participants pour évaluer les connaissances acquises lors de la formation.

 **Accessibilité**

Toutes nos formations sont accessibles nécessitant un aménagement spécifique.

MAJ : 04/08/2025

ON S'OCCUPE DE VOUS

Merci de contacter notre référent handicap pour sécuriser votre parcours :

Charlène DO HOANG

Tél : 07.87.40.63.00

Email : charlene.do-hoang@hellopharmacie.com

Pour plus d'information nous mettons à disposition notre politique d'engagement handicap sur notre site internet, rubrique « Nos formations » : <https://hellopharmacie.com/nos-formations> .



MAJ : 04/08/2025

Hello Pharmacie

GIE Rhône Vallée Pharmacie - 36/38 avenue des Frères Montgolfier - 69680 - CHASSIEU - Tél. 09 66 83 41 22 - Fax 04 78 49 41 22

SIRET 5053 4765800021 / N° TVA intracommunautaire FR 13505347658 / Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 82 69 13991 69 auprès du préfet de région Rhône-Alpes

Programme de formation

Intitulé : *Gestes de premiers secours pour personnels d'officine*

Objectif(s) visé(s)

- Comprendre les principes de base des premiers secours.
- Savoir alerter les secours d'urgence.
- Évaluer la situation et assurer sa propre sécurité.
- Intervenir et porter secours en cas d'urgences vitales.
- Adopter les bons gestes face à des situations d'urgence.

Public visé

- Salariés d'officine

Prérequis

Aucun prérequis n'est exigé pour suivre cette formation

Élément(s) à apporter

Éléments permettant la prise de note

Durée

7 heures, soit 1 journée(s)

Lieu(x)

- Le 12 mai 2015 à Chassieu
- Le 6 juin 2025 à Chassieu
- Le 24 juin 2025 à Chassieu
- Le 7 octobre 2025 à Valence

Contenus de la formation

1. Contexte juridique et obligation de secours en officine

Obligations civiles en matière de secours à une personne en danger (Article 223-6 du Code pénal).

Code de déontologie des pharmaciens (article R. 4235-7 du Code de la santé publique) : Obligation professionnelle.

2. Évaluation de la situation d'urgence en officine

Identification des situations d'urgence courantes en officine.

Définir le matériel de base à avoir à disposition.

MAJ : 19/02/2025

ON S'OCCUPE DE VOUS

Techniques pour évaluer rapidement la gravité de la situation.

3. Alerte des secours et coordination avec les services d'urgence

Procédures d'alerte rapide et efficace des secours en cas d'urgence médicale.

Identification des informations cruciales à fournir aux services d'urgence.

4. Réagir à des urgences vitales en officine**L'étouffement :**

- L'occlusion totale ou partielle.
- La méthode de Heimlich.
- Les techniques d'intervention adaptées

Le malaise

- Reconnaître les signes du malaise
- Les gestes à adopter

La perte de connaissance :

- Les causes,
- Les positions de sécurité.

Arrêt cardiaque :

- Utilisation d'un défibrillateur automatique externe (DAE)
- La réanimation cardio-pulmonaire (RCP) et manœuvres de secours

5. Porter secours lors d'urgences non vitales :**La plaie ou l'hémorragie :**

- Traitement et pansements adaptés
- Compression et techniques d'arrêt des saignements

La brûlure :

- Premiers soins et gestes à réaliser.

Le traumatisme :

- Evaluation primaire du traumatisme
- Stabilisation du blessé

La réaction allergique sévère :**L'intoxication :**

- Communication avec les centres Antipoison

La crise d'asthme :

MAJ : 19/02/2025

ON S'OCCUPE DE VOUS

- Reconnaître les signes d'une crise d'asthme
- L'accompagnement de la personne

6. Réalisation de mises en situation pratiques : simulation de situations d'urgence

Afin de garantir une assimilation approfondie des connaissances théoriques, une approche pédagogique axée sur des mises en situation pratiques a été intégrée. Cela permettra aux apprenants de mettre en œuvre et de s'approprier les compétences essentielles, favorisant ainsi leur capacité à intervenir efficacement dans leur environnement professionnel.

Prise en compte des spécificités du milieu professionnel :

Les scénarios seront conçus pour refléter les défis réels auxquels les participants peuvent être confrontés dans leur quotidien professionnel. Cela permettra une meilleure adaptation des compétences acquises à leur environnement de travail.

Application directe des connaissances théoriques :

Les éléments théoriques abordés en formation seront directement mis en pratique à travers des exercices concrets. Cela favorisera une compréhension approfondie des concepts et permettra aux apprenants de visualiser leur application dans des situations concrètes.

Simulation de scénarios variés :

Les mises en situation pratiques engloberont un large éventail de scénarios, couvrant les aspects les plus divers de la pratique en officine.

Feedback et évaluation en temps réel :

Les participants bénéficieront d'un feedback immédiat pendant et après chaque mise en situation pratique. Cette rétroaction constructive leur permettra d'ajuster leurs actions en temps réel et de comprendre les points forts à consolider ainsi que les axes d'amélioration.

Collaboration inter équipe :

Les mises en situation pratiques encourageront la collaboration interdisciplinaire. Les participants auront l'opportunité de travailler en équipe, stimulant ainsi le partage d'expériences et de connaissances entre les différents membres de l'équipe.

 **Méthodes et Moyens pédagogiques**

CCI Formation met à disposition du bénéficiaire l'ensemble des moyens pédagogiques nécessaires à l'exécution de cette formation conformément aux éléments présentés.

MAJ : 19/02/2025

ON S'OCCUPE DE VOUS

La formation aux gestes de premiers secours en officine est cruciale pour doter le personnel des compétences nécessaires pour réagir efficacement en cas d'urgence.

Pour garantir une acquisition optimale des connaissances et des compétences, diverses méthodes pédagogiques peuvent être mises en œuvre :

- **Présentation théorique des concepts et des outils :**

Des temps théoriques aborderont les concepts et les techniques tels que la reconnaissance des symptômes d'urgence, et les étapes clés des premiers secours, etc.

- **Démonstrations pratiques :**

Des démonstrations pratiques des gestes de premiers secours, réalisées par les intervenants, offrent une visualisation concrète des techniques. Les participants pourront ainsi observer correctement les procédures et comprendre l'importance de la précision dans l'exécution de chaque geste.

- **Exercices pratiques avec utilisation de mannequins et de matériel de simulation :**

La mise en pratique des gestes de premiers secours à travers des exercices permet aux participants de développer leurs compétences de manière interactive. Des scénarios d'urgence simulés en officine peuvent être créés, mettant en lumière des situations spécifiques rencontrées dans le milieu pharmaceutique. L'utilisation de mannequins et de matériels simulés offre une simulation réaliste des gestes de secours. Cela permet aux participants de s'entraîner aux techniques de réanimation cardio-pulmonaire (RCP), à l'utilisation d'un défibrillateur automatisé externe (DAE), et à d'autres interventions cruciales.

- **Échanges et retours d'expérience :**

Les échanges de retours d'expérience entre les participants et les formateurs favorisent un apprentissage collaboratif. Les anecdotes et situations vécues partagées par le groupe enrichissent la compréhension collective et offrent des perspectives variées sur la gestion des urgences.

- **Évaluations pratiques en situation d'urgence :**

La formation devrait inclure des évaluations pratiques en situation, où les participants sont confrontés à des simulations d'urgences dans un environnement contrôlé. Cela permet de mesurer l'efficacité des compétences acquises et d'identifier les domaines nécessitant une amélioration.

 **Formateur(s)**

Bruno PATERNO

 **Modalité et délais d'accès**

- De 4 à 10 participants en présentiel avec un délai d'inscription jusqu'à 30 jours avant la date de début de la session de formation
- Inscription uniquement sur la plateforme HelloPro

 **Modalités d'évaluation**

- Evaluation pré et post formation : test d'auto-positionnement des compétences avant et après la formation.
- Durant la formation : Exercices, mises en situations et quiz permettant l'évaluation des connaissances et compétences acquises au cours de la formation.

MAJ : 19/02/2025

ON S'OCCUPE DE VOUS

- Une attestation de fin de formation remise à l'issue de la formation, ainsi qu'un certificat de réalisation.
- Evaluation à chaud : Questionnaire d'évaluation de la satisfaction « à chaud » remis à chaque stagiaire le soir du stage
- Evaluation à froid : Un mois environ après la formation, une évaluation de satisfaction à froid est envoyée à l'ensemble des participants.

 **Accessibilité**

Toutes nos formations sont accessibles nécessitant un aménagement spécifique.

Merci de contacter notre référent handicap pour sécuriser votre parcours :

Charlène DO HOANG

Tél : 07.87.40.63.00

Email : charlene.do-hoang@hellopharmacie.com

Pour plus d'information nous mettons à disposition notre politique d'engagement handicap sur notre site internet, rubrique « Nos formations » : <https://hellopharmacie.com/nos-formations> .

Programme de formation

Intitulé : Comprendre et déployer le référentiel du Label Qualité Hello Pharmacie

Objectif(s) visé(s)

- Acquérir les compétences pour la mise en place opérationnelle du référentiel du Label Qualité Hello Pharmacie dans les officines.
- Acquérir les connaissances historiques de la qualité
- Comprendre la stratégie qualité du groupement
- Comprendre la structure du système de qualité interne du groupement : Label Qualité

Public visé

- Collaborateurs d'officine des pharmacies du Groupement Hello Pharmacie

Prérequis

Aucun

Élément(s) à apporter

Éléments permettant la prise de note : papier + stylo

Durée

7 heures, soit 1 journée(s)

Lieu(x)

2 sessions à Chassieu

Contenus de la formation

Partie 1 - Histoire de la qualité
Partie 2 - Organisme et norme ISO
Partie 3 - La qualité chez Hello
Partie 4 - Le Label qualité Hello Pharmacie : Les inspirations, Le référentiel, Les règles de labellisation
Partie 5 - Mise en pratique

Méthodes et Moyens pédagogiques

- Des outils et des méthodes mis en application au travers de nombreux ateliers pratiques et de mises en situations soit sur la base de cas proposés par les stagiaires soit par le formateur.

MAJ : 03/01/2025

ON S'OCCUPE DE VOUS

- Un livret pédagogique reprenant l'essentiel des connaissances à acquérir est remis à chaque stagiaire. Un plan d'action individualisé est élaboré pour que chacun puisse progresser sur les compétences développées au sein de la formation.
- La formation sera dispensée dans une salle de formation prévue à cet effet et sera assurée par un formateur expert sur le domaine, ayant la capacité à transmettre ses connaissances.

Formateur(s)

Christophe PARRA

Modalité et délais d'accès

- De 8 à 14 participants en présentiel avec un délai d'inscription jusqu'à 10 jours avant la date de début de la session de formation
- Inscription uniquement sur la plateforme HelloPro
- Modalité pédagogique : formation en présentiel

Modalités d'évaluation

- Evaluation pré et post formation : test d'auto-positionnement des compétences avant et après la formation.
- Durant la formation : Exercices, mises en situations et quiz permettant l'évaluation des connaissances et compétences acquises au cours de la formation.
- Une attestation de fin de formation remise à l'issue de la formation, ainsi qu'un certificat de réalisation.
- Evaluation à chaud : Questionnaire d'évaluation de la satisfaction « à chaud » remis à chaque stagiaire le soir du stage
- Evaluation à froid : Un mois environ après la formation, une évaluation à froid est envoyée à l'ensemble des participants pour évaluer les connaissances acquises lors de la formation.

Accessibilité

Toutes nos formations sont accessibles nécessitant un aménagement spécifique.

Merci de contacter notre référent handicap pour sécuriser votre parcours :

Charlène DO HOANG

Tél : 07.87.40.63.00

Email : charlene.do-hoang@hellopharmacie.com

Pour plus d'information nous mettons à disposition notre politique d'engagement handicap sur notre site internet, rubrique « Nos formations » : [https://hellopharmacie.com/nos-
formations](https://hellopharmacie.com/nos-formations) .

MAJ : 03/01/2025

Programme de formation

Intitulé : Comprendre le rôle du relai sante services et savoir communiquer auprès de l'équipe

Objectif(s) visé(s)

- Acquérir les compétences pour développer les actions de prévention et de santé publique au sein de l'officine

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Comprendre le rôle du relais santé services
- Identifier les supports d'aide à la délivrance à sa disposition
- Organiser et mettre en place une animation éthique
- Communiquer auprès de ses collègues et des patients les actions de santé publique
- Promouvoir la santé publique au sein de son officine

Public visé

- Programme réservé aux relais santé services
- Des pharmacies du groupement Hello Pharmacie intégrées dans l'année
- Collaborateurs arrivant sur le poste de relais santé services

Prérequis

Aucun

Élément(s) à apporter

Éléments de prises de note : papier + stylo

Durée

7 heures, soit 1 journée(s)

Lieu(x)

1 session à Chassieu
1 session à Valence

Contenus de la formation

Matin (9h-12h30) :

- Accueil et présentation des stagiaires (0h15)
- Pré-test (0h15)
- Définition de la Fip7 (0h15)

1/ Rôle du relais santé-services (1h30)

MAJ : 21/03/2025

ON S'OCCUPE DE VOUS

PAUSE DU MATIN (0h15)

2/ L'animation éthique (2h)

REPAS MIDI (1h30)

Après midi (14h00 -17h30)

3/ Les outils du quotidien (1h)

4 / Cas pratique (2h)

5/ Synthèse - Evaluation à chaud - Conclusion (0h30)



Méthodes et Moyens pédagogiques

- Des outils et des méthodes mis en application au travers de nombreux ateliers pratiques et de mises en situations soit sur la base de cas proposés par les stagiaires soit par le formateur.
- Un livret pédagogique reprenant l'essentiel des connaissances à acquérir est remis à chaque stagiaire. Un plan d'action individualisé est élaboré pour que chacun puisse progresser sur les compétences développées au sein de la formation.
- La formation sera dispensée dans une salle de formation prévue à cet effet et sera assurée par un formateur expert sur le domaine, ayant la capacité à transmettre ses connaissances.



Formateur(s)

Maxime DENIS, Responsable Santé Services du groupement



Modalité et délais d'accès

- De 8 à 14 participants en présentiel avec un délai d'inscription jusqu'à 10 jours avant la date de début de la session de formation
- Inscription uniquement sur la plateforme HelloPro
- Modalité pédagogique : formation en présentiel



Modalités d'évaluation

- Evaluation pré et post formation : test d'auto-positionnement des compétences avant et après la formation.
- Durant la formation : Exercices, mises en situations et quiz permettant l'évaluation des connaissances et compétences acquises au cours de la formation.
- Une attestation de fin de formation remise à l'issue de la formation, ainsi qu'un certificat de réalisation.
- Evaluation à chaud : Questionnaire d'évaluation de la satisfaction « à chaud » remis à chaque stagiaire le soir du stage
- Evaluation à froid : Un mois environ après la formation, une évaluation à froid est envoyée à l'ensemble des participants pour évaluer les connaissances acquises lors de la formation.



MAJ : 21/03/2025

ON S'OCCUPE DE VOUS

Accessibilité

Toutes nos formations sont accessibles nécessitant un aménagement spécifique.

Merci de contacter notre référent handicap pour sécuriser votre parcours :

Charlène DO HOANG

Tél : 07.87.40.63.00

Email : charlene.do-hoang@hellopharmacie.com

Pour plus d'information nous mettons à disposition notre politique d'engagement handicap sur notre site internet, rubrique « Nos formations » : [https://hellopharmacie.com/nos-
formations](https://hellopharmacie.com/nos-formations) .



Programme de formation

Intitulé : Développer des standards supérieurs d'accueil (SSA) des patients au comptoir

Objectif(s) visé(s)

- Se connaître et identifier l'impact de ses comportements sur celui de ses collègues et de ses patients.
- Savoir modifier son comportement et sa communication selon la typologie de patient.
- Accueillir les patients avec une attitude d'ouverture positive.
- Développer l'empathie, les qualités d'écoute active et de service.
- Être capable d'aller au-devant des besoins par son attitude, son comportement, ses mots.
- Apprendre à gérer les situations atypiques.
- Identifier les besoins cachés et les nouvelles demandes.

Public visé

- Les adhérents et collaborateur du groupement HelloPharmacie
- Toutes personnes en acte d'accueil, de prise en charge, d'accompagnement et de vente en contact avec la patientèle.

Prérequis

Aucun.

Élément(s) à apporter

Aucun.

Durée

7 heures, soit 1 journée

Lieu(x)

- 30-janv, 31-janv, 4 nov - Valence
- 17-févr. - Chambéry
- 25-mars, 26-mars, 27-mars, 3-juin, 5-juin, 6-oct., 10-oct., 4-nov., 5-nov., 4-déc.- Chassieu
- 3-nov. - Roanne

Contenus de la formation

Les attitudes adaptées pour un accueil différenciant des patients :

- Attitudes physiques : postures, énergie, sourire, ouverture ...

MAJ : 29/07/2025

ON S'OCCUPE DE VOUS

- Comportements : sourire, service, disponibilité, ouverture.
- Se découvrir et mesurer l'impact de son comportement et de sa communication sur les patients.
- Humaniser l'accueil par sa posture. Se centrer sur la personne, l'être humain.

Les types de patientèle et leurs motivations principales :

- Les 4 grands types de comportements et motivations.
- Adopter les techniques et le comportement en fonction des types de patients.
- Reprendre la main en fonction des motivations de ses patients.
- Gérer la réclamation et assurer le suivi dans le temps, préparer le prochain rendez-vous.

Les fondamentaux pour une excellente prise en charge des patients au comptoir :

- Lever tout à priori.
- Prendre contact non verbalement et verbalement.
- Découvrir les besoins, proposer, argumenter et conclure.
- Consolider la relation humaine dans le temps.

Gérer les situations « difficiles » et les situations atypiques :

- Maîtriser et utiliser ses émotions.
- Traiter les objections.
- Sortir gagnant-gagnant.

 **Méthodes et Moyens pédagogiques**

- Des outils et des méthodes mis en application au travers de nombreux ateliers pratiques et de mises en situations soit sur la base de cas proposés par les stagiaires soit par le formateur.
- Un livret pédagogique reprenant l'essentiel des connaissances à acquérir est remis à chaque stagiaire. Un plan d'action individualisé est élaboré pour que chacun puisse progresser sur les compétences développées au sein de la formation.
- La formation sera dispensée dans une salle de formation prévue à cet effet et sera assurée par un formateur expert sur le domaine, ayant la capacité à transmettre ses connaissances.

 **Formateur(s)**

- Grégory MASSIGNAC (Chassieu)
- Virginie GOMBERT (Chambéry)
- Charlotte MASSIGNAC (Chassieu, Valence et Roanne)

 **Modalité et délais d'accès**

- De 6 à 10 participants en présentiel avec un délai d'inscription jusqu'à 10 jours avant la date de début de la session de formation
- Inscription uniquement sur la plateforme HelloPro
- Délais d'accès : Jusqu'à 10 jours avant la date de début de la session de formation

ON S'OCCUPE DE VOUS

 Modalités d'évaluation

- Evaluation pré et post formation : test d'auto-positionnement des compétences avant et après la formation.
- Durant la formation : Exercices, mises en situations et quiz permettant l'évaluation des connaissances et compétences acquises au cours de la formation.

Une attestation de fin de formation remise à l'issue de la formation, ainsi qu'un certificat de réalisation.

- Evaluation à chaud : Questionnaire d'évaluation de la satisfaction « à chaud » remis à chaque stagiaire le soir du stage
- Evaluation à froid : Un mois environ après la formation, une évaluation à froid est envoyée à l'ensemble des participants pour évaluer les connaissances acquises lors de la formation.

 Les plus de la formation

- Méthode OPR® (Optimisation du Potentiel Relationnel) exclusive à VAKOM et profil OPR® pour chaque stagiaire.
- Formation basée sur l'expérience et la pratique.
- Travail sur des cas concrets des stagiaires.

 Accessibilité

Toutes nos formations sont accessibles nécessitant un aménagement spécifique.

Merci de contacter notre référent handicap pour sécuriser votre parcours :

Charlène DO HOANG

Tél : 07.87.40.63.00

Email : charlene.do-hoang@hellopharmacie.com

Pour plus d'information nous mettons à disposition notre politique d'engagement handicap sur notre site internet, rubrique « Nos formations » : <https://hellopharmacie.com/nos-formations> .



Intitulé	Date	Formateur	Nombre inscrits	Lieu	Taux de satisfaction
Comprendre et déployer le référentiel du label qualité Hello Pharmacie	03/11/2025	C. PARRA	0	Chassieu	
Comprendre et déployer le référentiel du label qualité Hello Pharmacie	23/06/2025	C. PARRA	8	Chassieu	91%
Comprendre le rôle du relai santé services et savoir communiquer auprès de l'équipe	03/04/2025	M. DENIS	1	Bourg-lès-Valence	
Comprendre le rôle du relai santé services et savoir communiquer auprès de l'équipe	17/04/2025	M. DENIS	19	Chassieu	99%
Gestes de premiers secours pour les personnels d'officines	12/05/2025	B. PATERNO	9	Chassieu	99%
Gestes de premiers secours pour les personnels d'officines	06/06/2025	B. PATERNO	9	Chassieu	99%
Gestes de premiers secours pour les personnels d'officines	24/06/2025	B. PATERNO	10	Chassieu	94%
Gestes de premiers secours pour les personnels d'officines	07/10/2025	B. PATERNO	7	Bourg-lès-Valence	
Logisticien back-office en pharmacie	02/06/2025	E. BLANCHARD	16	Chassieu	88%
Optimiser la gestion du tiers payant et la résolution des rejets en officines	18/11/2025	A. DAUVILLAIRE	3	Chassieu	
Optimiser la gestion du tiers-payant et la résolution des rejets en officines	11/02/2025	A. DAUVILLAIRE	4	Chassieu	80%
Introduction à l'art de la vente des gammes Beauté en parapharmacie	13/03/2025	E. COFFY	8	Chassieu	100%
Introduction à l'art de la vente des gammes Beauté en parapharmacie	07/10/2025	E. COFFY	2	Chassieu	
L'art de convaincre et de développer ses ventes Beauté en parapharmacie	18/03/2025	E. COFFY	1	Chassieu	
L'art de convaincre et de développer ses ventes Beauté en parapharmacie	09/10/2025	E. COFFY	10	Chassieu	
Développer sa posture d'expert et ses méthodes d'animations Beauté en parapharmacie	24/03/2025	E. COFFY	7	Chassieu	99%
Développer sa posture d'expert et ses méthodes d'animations Beauté en parapharmacie	15/10/2025	E. COFFY	7	Chassieu	

Modalité d'inscription et délais d'accès : ➤ Inscription : via la plateforme HelloPro ➤ Délais d'accès : Jusqu'à 30 jours avant la date de début de la session de formation. Contact : Charlène DO HOANG, Gestionnaire formation. Tél : 07.87.40.63.00 / Email : charlene.do-hoang@hellopharmacie.com - Adresse : 36/38 avenue des Frères Montgolfiers, 69680 CHASSIEU



Intitulé	Date	Formateur	Nombre inscrits	Lieu	Taux de satisfaction
L'essentiel de la gemmothérapie pour savoir conseiller les bourgeons principaux	20/11/2025	C. MOLARD	4	Genas	
L'essentiel de la gemmothérapie pour savoir conseiller les bourgeons principaux	04/12/2025	C. MOLARD	1	Chassieu	
Les fondamentaux de l'aromathérapie – Niveau 1	10/03/2025	C. MOLARD	6	Chassieu	98%
Les fondamentaux de l'aromathérapie – Niveau 1	04/11/2025	C. MOLARD	8	Genas	
Aromathérapie : Approfondissement de la chimie et des voies d'administration	25/03/2025	C. MOLARD	4	Genas	73%
Aromathérapie : Approfondissement de la chimie et des voies d'administration	06/11/2025	C. MOLARD	6	Chassieu	
Pharmacien adjoint : manager et mieux communiquer efficacement au quotidien	18/11/2025	T. PELLU	6	Chassieu	
Pharmacien adjoint : manager et mieux communiquer efficacement au quotidien	02/12/2025	T. PELLU	1	Chassieu	
Pharmacien adjoint : manager et mieux communiquer efficacement au quotidien	14/02/2025	T. PELLU	5	Chassieu	100%
Pharmacien adjoint : manager et mieux communiquer efficacement au quotidien	13/03/2025	T. PELLU	10	Chassieu	97%
Pharmacien adjoint : manager et mieux communiquer efficacement au quotidien	13/06/2025	T. PELLU	2	Chassieu	
Pharmacien adjoint : manager et mieux communiquer efficacement au quotidien	30/06/2025	T. PELLU	5	Chassieu	84%
Pharmacien adjoint : manager et mieux communiquer efficacement au quotidien	30/09/2025	T. PELLU	10	Chassieu	
Pharmacien adjoint : manager et mieux communiquer efficacement au quotidien	06/10/2025	T. PELLU	0	Chassieu	
Pilotage financier de l'officine - Titulaire	05/12/2025	A. HEVIN	10	Chassieu	
Titulaire – Management Niveau 1	18/02/2025	T. PELLU	8	Chassieu	88%
Titulaire – Management Niveau 1	13/06/2025	T. PELLU	2	Chassieu	
Titulaire – Management Niveau 1	02/10/2025	T. PELLU	10	Chassieu	
Titulaire – Management Niveau 2	01/04/2025	T. PELLU	10	Chassieu	78%
Titulaire – Management Niveau 2	09/10/2025	T. PELLU	7	Chassieu	

Modalité d'inscription et délais d'accès : ➤ Inscription : via la plateforme HelloPro ➤ Délais d'accès : Jusqu'à 30 jours avant la date de début de la session de formation. Contact : Charlene DO HOANG, Gestionnaire formation. Tél : 07.87.40.63.00 / Email : charlene.do-hoang@hellopharmacie.com - Adresse : 36/38 avenue des Frères Montgolfiers, 69680 CHASSIEU



Intitulé	Date	Formateur	Nombre inscrits	Lieu	Taux de satisfaction
Standard Supérieur d'Accueil	24/01/2025	C. MASSIGNAC	4	Chassieu	
Standard Supérieur d'Accueil	27/01/2025	C. MASSIGNAC	4	Chassieu	
Standard Supérieur d'Accueil	30/01/2025	C. MASSIGNAC	4	Bourg-lès-Valence	100%
Standard Supérieur d'Accueil	31/01/2025	C. MASSIGNAC	4	Bourg-lès-Valence	98%
Standard Supérieur d'Accueil	17/02/2025	V. GOMBERT	1	Chambéry	
Standard Supérieur d'Accueil	25/03/2025	C. MASSIGNAC	10	Chassieu	95%
Standard Supérieur d'Accueil	26/03/2025	C. MASSIGNAC	4	Chassieu	98%
Standard Supérieur d'Accueil	27/03/2025	C. MASSIGNAC	1	Chassieu	
Standard Supérieur d'Accueil	03/06/2025	C. MASSIGNAC	4	Chassieu	100%
Standard Supérieur d'Accueil	05/06/2025	C. MASSIGNAC	7	Chassieu	95%
Standard Supérieur d'Accueil	06/10/2025	C. MASSIGNAC	1	Chassieu	
Standard Supérieur d'Accueil	10/10/2025	C. MASSIGNAC	3	Chassieu	
Standard Supérieur d'Accueil	03/11/2025	C. MASSIGNAC	4	Roanne	
Standard Supérieur d'Accueil	04/11/2025	C. MASSIGNAC	0	Bourg-lès-Valence	
Standard Supérieur d'Accueil	04/11/2025	G. MASSIGNAC	1	Chassieu	
Standard Supérieur d'Accueil	05/11/2025	C. MASSIGNAC	1	Chassieu	
Standard Supérieur d'Accueil	04/12/2025	C. MASSIGNAC	1	Chassieu	

Modalité d'inscription et délais d'accès : ➤ Inscription : via la plateforme HelloPro ➤ Délais d'accès : Jusqu'à 30 jours avant la date de début de la session de formation. Contact : Charlene DO HOANG, Gestionnaire formation. Tél : 07.87.40.63.00 / Email : charlene.do-hoang@hellopharmacie.com - Adresse : 36/38 avenue des Frères Montgolfiers, 69680 CHASSIEU