IFMP Institut de Formation des Métiers de la Pharmacie Marseille - Alpes - Provence	**PROGRAMME EN ALTERNANCE** **TITRE PROFESSIONNEL DE CONSEILLER DE VENTE EN OFFICINE**	**EN28** **A-09/26**

OBJECTIFS	• Assurer l'accueil, l'écoute, la vente et le conseil de produits de parapharmacie en complément de l'activité du pharmacien et du préparateur en pharmacie. • Identifier les besoins du client, apporter un conseil dans la limite de ses compétences et orienter vers le professionnel de santé lorsque la situation l'exige. • Contribuer à la qualité du service et à la fidélisation des clients. • Participer à la gestion commerciale de l'officine : réception des commandes, gestion des stocks, mise en rayon et merchandising, animation des espaces de vente et valorisation des gammes et opérations promotionnelles.

PUBLIC VISE	Tout public de plus de 18 ans Être titulaire d'un diplôme de niveau 3 ou expérience professionnelle significative
CONDITIONS D'ACCES	Entretien préalable Lettre de motivation Curriculum Vitae Tests de positionnement

DUREE	420h de formation 2 jours par semaine (soit 14h)

MOYENS, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT	Afin d'assurer le bon déroulement pédagogique et technique de la formation, celle-ci se déroulera avec les équipements suivants : - **Une salle de cours** équipée d'un ordinateur portable relié à un vidéoprojecteur permettant la diffusion de diaporamas et de vidéos, ainsi qu'un tableau blanc mural. - **Un espace de vente,** attenant à la salle de cours, comprenant plusieurs gammes de dermocosmétiques, de phytothérapie, d'aromathérapie et d'allopathie avec comptoir destiné aux mises en situation. **Intervenants** : professionnels de santé (pharmacien et préparateur/trice) ainsi que professionnels en communication. La formation alterne enseignements théoriques (cours magistraux), travaux pratiques et dirigés, mises en situation professionnelle, apprentissage de méthodes et d'outils - notamment numériques – ainsi que périodes en milieu professionnel. La pédagogie accorde une place importante à l'autonomie et au travail personnel de l'apprenant afin de lui permettre de mettre en œuvre et démontrer les connaissances et les compétences acquises.

CONTENU		
Bloc	**Intitulé du bloc**	**Liste de compétences**
1	Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal	- Assurer une veille professionnelle et commerciale - Participer à la gestion des flux marchands - Contribuer au merchandising - Analyser ses performances commerciales et rendre compte
2	Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal	- Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image - Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente - Assurer le suivi des ventes - Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client
3	Spécialisation en officine	- Module scientifique : Techniques d'imagerie et produits de contraste, anatomie, pathologies, dermatologie… - Connaissance du milieu pharmaceutique : Micronutrition, diététique, dermo-cosmétique hygiène corporelle et bucco-dentaire, solaires, produits bébé et maternité, produits vétérinaires, produits de santé naturels…. - Communication appliquée à officine

SUIVI ET EVALUATION	L'action de formation débutera par une présentation des formateurs et de chacun des stagiaires afin de permettre une adaptation optimale du processus pédagogique prévu par les formateurs au public présent. Elle se déroulera dans le respect du programme de formation qui aura été remis aux stagiaires et ce, suivant une alternance d'exposés théoriques et de cas pratiques. Un calendrier planning des interventions des formateurs sera remis en début de formation **Formation présentielle** : alternance de méthodes pédagogiques classiques (exposé et démonstration) et actives (mise en situation) Un support pédagogique est remis à chaque stagiaire, avec mise à disposition d'ordinateurs sur site. **Le stagiaire bénéficie d'un suivi personnalisé** : - Visite en entreprise, - Suivi de la création de supports numériques **Evaluation en centre de formation :** Les formateurs mettront en place des évaluations afin de valider les acquis en cours de formation. Ils déclenchent les évaluations au moment le plus opportun dans le parcours du groupe de stagiaires. Les évaluations mises en œuvre sont décrites et les résultats inscrits, dans un livret d'évaluations qui sera destiné aux membres du jury de la commission d'examen finale. **Les candidats en réussite partielle conservent le bénéfice des évaluations en cours de formation passées antérieurement pendant l'année suivant la date de la première session.**

Commission d'évaluation finale :

Activités-types	Compétences professionnelles	Evaluation orale
Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal	Assurer une veille professionnelle et commerciale	Support présentation orale 15 minutes de recherches par le stagiaire 10 minutes de présentation orale
	Participer à la gestion des flux marchands	Validation d'une réception de commande et présentation des procédures Repérage des anomalies 10 minutes : prise de connaissance sur les documents 10 minutes : Explication de la procédure
	Contribuer au merchandising	Support de présentation Expliquer les différents dispositifs de marchandising 15 minutes 10 minutes d'échange avec le formateur
	Analyser ses performances commerciales et en rendre compte	Tableau de bord commercial 40minutes (Préparation + conclusion + suggestions d'amélioration)
Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal	Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image	Présentation d'un support de communication (15minutes) Echange avec le formateur (10minutes)
	Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente	Entretien de vente Mise en situation professionnelle Entretien technique Questions/ réponses 45 minutes
	Assurer le suivi de ses ventes	Mise en situation professionnelle 15 min Connaissance des documents 15 min échange avec le jury
	Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client	Mise en situation 1h de préparation 15 min de présentation

MOYEN D'ENCADREMENT	L'encadrement des stagiaires sera assuré par la direction de l'IFMP et/ou le formateur. Le stagiaire pourra de 8h à 16h du lundi au vendredi (hors mercredi), contacter le centre de formation et plus précisément : - Référente formation continue, Stéphanie COMBE pour toute question d'assistance ou d'accompagnement organisationnel : 04 91 84 00 02 combe@ifmpharmacie.fr - Référente apprentissage, Céline COULOMB pour toute question d'assistance ou d'accompagnement organisationnel : 04 91 84 00 04 coulomb@ifmpharmacie.fr - La responsable pédagogique Delphine PARENT pour toute question d'assistance ou d'accompagnement pédagogique : 04 91 84 00 03 parent@ifmpharmacie.fr

MODALITÉS DE L'ACTION DE SUIVIE	Un émargement est réalisé par QR-Code par chaque stagiaire, à l'issue de chaque demi-journée de formation, permettant d'attester de l'exécution de l'action de formation.

NOMBRE DE PARTICIPANTS	20 participants par classe
MONTANT DU COUT ANNUEL	4000€

CERTIFICATION	**Titre professionnel : Conseiller de vente en officine** **Nomenclature du niveau de qualification : Niveau 4 – Équivalent Baccalauréat** **RNCP 37098**

ACCESSIBILITE PERSONNES HANDICAPEES	CF site internet