

## L'organisation et les bonnes pratiques du conseil

### Objectifs de la formation

- Développer le rôle de l'Acteur de santé pour ces maladies courantes et bénignes
- Expliquer le bon usage du médicament officinal et les règles d'hygiène de vie
- Prolonger cet Acte Pharmaceutique par des conseils adaptés et personnalisés

### Objectifs pédagogiques

- Jouer son rôle de professionnel de santé pour le médicament non prescrit
- Ouvrir sur des règles hygiéno-diététiques pour développer la prévention
- Anticiper les besoins des clients par un training et une analyse des cas

### Contenu pédagogique (1 jour)

#### Les rappels de la communication

Evolution des besoins des clients-patients-consommateurs  
Attentes inexprimées (pas de saut de ligne)  
Motivations liées aux motifs primaires  
Freins psychologiques : apprendre à réussir

#### Les étapes du conseil à officine

Prise en compte des besoins et des attentes  
Pratique des questions ouvertes  
Découverte des symptômes  
Diagnostic différentiel pharmaceutique  
Proposition du soin ou du schéma thérapeutique  
Présentation des avantages  
Explications indispensables à la délivrance du médicament  
Réponse aux objections possibles  
Etablissement de fiche à remettre au client  
Psychodisponibilité du client  
Conclusion et suivi du conseil  
Organisation des réponses officielles

#### **Exemples de cas de comptoir ou d'ordonnances**

Acné juvénile : quels conseils proposés avec une ordonnance ?  
Herpès labial : comment ouvrir sur des notions de prévention ?  
Insuffisance veineuse : quel traitement personnalisé ?  
Rhinites : quels sont les conseils utiles et pratiques ?  
Mycoses vaginales : que conseiller et comment les prévenir ?