

# Certificat

## Gestion des Clients/Patients en Pharmacie





**tech** université  
technologique

## Certificat Gestion des clients/ patients en Pharmacie

Modalité: En ligne

Durée: 6 semaines

Diplôme: TECH Université Technologique

Heures de cours: 150 h.

Accès au site web: [www.techtitute.com/fr/pharmacie/cours/gestion-clients-patients-pharmacie](http://www.techtitute.com/fr/pharmacie/cours/gestion-clients-patients-pharmacie)

# Sommaire

01

Présentation

---

*page 4*

02

Objectifs

---

*page 8*

03

Direction de la formation

---

*page 12*

04

Structure et contenu

---

*page 16*

05

Méthodologie

---

*page 20*

06

Diplôme

---

*page 28*

01

# Présentation

L'organisation d'une Pharmacie commence par la logistique car elle marque sa capacité à répondre aux demandes des clients/patients. À ce stade, les processus d'achat et les décisions qui les entourent sont fondamentaux. Ce Certificat fournira tous les outils nécessaires dans le cadre d'une spécialisation de haute qualité concernant ce domaine et donnera un élan de qualité à votre carrière.





“

*Ce Certificat rigoureux et de haute qualité a été conçu spécifiquement pour le professionnel en Pharmacie”*

L'augmentation de l'importance des soins que la Pharmacie réalise ces derniers temps implique le besoin de spécialisation de ses professionnels augmente et devient de plus en plus exigeant. Les connaissances du professionnel ne doivent plus se limiter au domaine de la pharmacologie et aux connaissances du pharmacien en matière de santé, mais nécessitent des compétences pour le situer dans le panorama des affaires de manière stable et compétitive.

Les relations et la gestion des patients sont fondamentales en Pharmacie. Dans ce programme, vous analyserez les particularités et la manière de développer une interaction parfaite avec le client ou le patient.

Grâce à une méthode d'étude dont l'efficacité est avérée, vous acquérez des compétences dans les domaines du leadership et de la gestion ainsi que les domaines essentiels au développement commercial.

Ce **Certificat en Gestion Clients/Patients en Pharmacie** contient le programme scientifique le plus complet et le plus actuel du marché. Les principales caractéristiques sont les suivantes:

- ◆ Le développement de cas pratiques présentés par des experts
- ◆ Son contenu graphique, schématique et éminemment pratique fournit des informations scientifiques et pratiques sur les disciplines essentielles à la pratique professionnelle
- ◆ Les nouveautés dans le secteur
- ◆ Des exercices pratiques où le processus d'auto-évaluation est utilisé pour améliorer l'apprentissage
- ◆ Il met l'accent sur les méthodologies innovantes
- ◆ Des cours théoriques, des questions à l'expert, des forums de discussion sur des sujets controversés et un travail de réflexion individuel
- ◆ La possibilité d'accéder aux contenus depuis tout appareil fixe ou portable doté d'une simple connexion à internet



*Développez vos compétences  
avec ce Certificat Gestion des  
Clients/Patients en Pharmacie"*

“

*La meilleure spécialisation du marché de l'enseignement en ligne dans un programme créé spécifiquement pour les professionnels du secteur”*

Le corps enseignant du programme comprend des professionnels du secteur qui apportent à cette formation l'expérience de leur travail, ainsi que des spécialistes reconnus de grandes sociétés et d'universités prestigieuses.

Son contenu multimédia, développé avec les dernières technologies éducatives, permettra au professionnel un apprentissage situé et contextuel, c'est-à-dire un environnement simulé qui fournira un apprentissage immersif programmé pour s'entraîner dans des situations réelles.

La conception de ce programme est basée sur l'Apprentissage Par les Problèmes, par laquelle le pharmacien doit tenter de résoudre les différentes situations d'exercice professionnel qui se présentent. À cette fin, le spécialiste s'appuiera sur un système vidéo interactif innovant, créé par des experts reconnus dans le domaine de la Pharmacie et possédant une grande expérience de l'enseignement.

*Une spécialisation rigoureuse et complète et qui vous permettra d'étudier en combinant sans contraintes vos études avec votre vie personnelle.*

*Saisissez cette opportunité et mettez-vous à jour sur tous les aspects nécessaires pour intervenir avec succès dans les Gestion des clients/patients en Pharmacie.*



02

# Objectifs

L'objectif de ce rigoureux programme est de vous permettre de développer vos compétences professionnelles et d'atteindre un niveau de performance. Avec les connaissances les plus récentes qui composent cette spécialisation intensive et axée sur la pratique.







“

*Découvrez les techniques des achats et de la logistique grâce à ce programme de qualité offert par la meilleure université en ligne le monde au monde”*



## Objectif général

---

- ◆ Découvrez les moyens de gérer la relation Client/Patient sous tous ses aspects dans la Pharmacie

“

*Des objectifs réalistes qui se traduiront par des progrès immédiats dans votre travail”*





## Objectifs spécifiques

---

- ◆ Analyser la communication avec le client/patient
- ◆ Reconnaître la segmentation de la clientèle
- ◆ Apprendre la psychologie du consommateur
- ◆ Réaliser des programmes de fidélisation des clients

03

# Direction de la formation

Ce Certificat est l'occasion d'apprendre auprès des meilleurs dans ce domaine, avec un corps enseignant composé de professionnels du secteur, qui offrent leurs connaissances théoriques et pratiques pour vous mener au plus haut niveau de formation. Avec les méthodes d'enseignement les plus actuelles et les plus efficaces sur le marché de l'enseignement en ligne.





“

*Une opportunité inégalée d'apprendre et de se développer professionnellement auprès des meilleurs spécialistes de ce domaine"*

## Direction



### **Mme Aunió Lavarías, María Eugenia**

- Diplômée en Pharmacie Université de Valence
- Licence en Sciences et Technologies Alimentaire Université de Valence
- Gestion Diététique du Surpoids en Pharmacie Ed. Médica Panamericana
- Directrice du Cours Universitaire "Gestion de la Surcharge Pondérale en Pharmacie", Université de Barcelone IL3 Institut pour la Formation Continue
- Direction du cours universitaire "Dermocosmétique en Pharmacie"
- Université de Barcelone IL3 Institut pour la Formation Continue



# 04

## Structure et contenu

Un recueil de connaissances créé pour donner au pharmacien la possibilité de rattraper ou d'incorporer les connaissances les plus avancées en matière de gestion et d'administration des bureaux de pharmacie sur la scène actuelle. Avec la sécurité et la garantie de la plus grande université en ligne au monde.





“

*Un programme d'enseignement très complet, structuré en unités didactiques développés pour un apprentissage efficace et compatible avec votre vie personnelle et professionnelle"*

## Module 1. Gestion des clients/patients

- 1.1. La pharmacie comme espace de gestion de la santé
- 1.2. Communication pour l'approche du binôme client/patient
- 1.3. Segmentation de la clientèle
- 1.4. Psychologie et comportement du consommateur
- 1.5. La responsabilité professionnelle, moteur de la gestion
- 1.6. Clients réguliers et nouveaux clients
- 1.7. Programmes de fidélisation des clients
- 1.8. Service à la clientèle





“

*Une expérience éducative unique,  
clé et décisive pour stimuler votre  
développement professionnel”*

05

# Méthodologie

Ce programme de formation offre une manière différente d'apprendre. Notre méthodologie est développée à travers un mode d'apprentissage cyclique: ***el Relearning***.

Ce système d'enseignement s'utilise, notamment, dans les Écoles de Médecine les plus prestigieuses du monde. De plus, il a été considéré comme l'une des méthodologies les plus efficaces par des magazines scientifiques de renom comme par exemple le ***New England Journal of Medicine***.



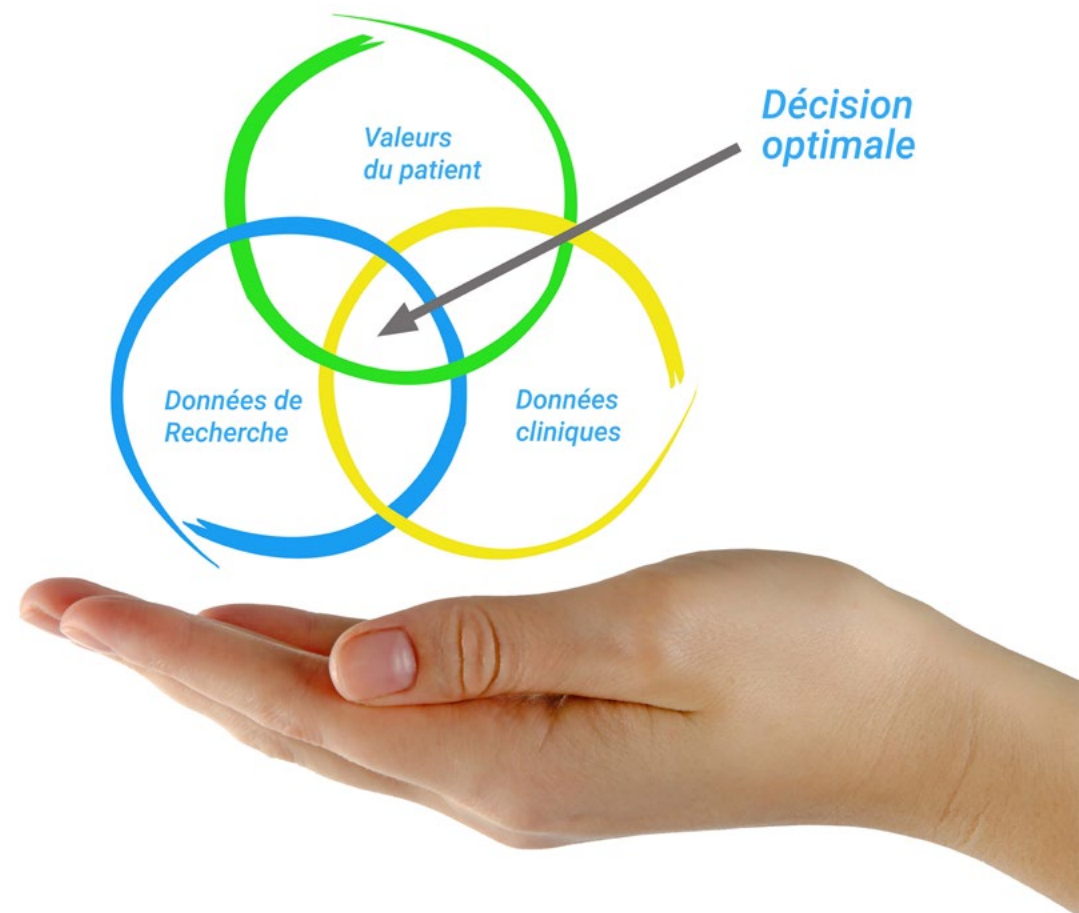
“

*Découvrez Relearning, un système qui abandonne l'apprentissage linéaire conventionnel pour vous emmener à travers des systèmes d'enseignement cycliques: une façon d'apprendre qui s'est avérée extrêmement efficace, en particulier dans les matières qui nécessitent une mémorisation"*

## À TECH, nous utilisons la méthode des cas

Face à une situation donnée, que doit faire un professionnel? Tout au long du programme, les étudiants seront confrontés à de multiples cas cliniques simulés, basé sur des patients réels, dans lesquels ils devront enquêter, établir des hypothèses et enfin résoudre la situation. Il existe de nombreuses preuves scientifiques de l'efficacité de cette méthode. Les pharmaciens apprennent mieux, plus rapidement et plus durablement au fil du temps.

*Avec TECH, vous ferez l'expérience d'une méthode d'apprentissage qui révolutionne les fondements des universités traditionnelles du monde entier.*



Selon le Dr Gérvas, le cas clinique est la présentation commentée d'un patient, ou d'un groupe de patients, qui devient un "cas", un exemple ou un modèle illustrant une composante clinique particulière, soit en raison de son pouvoir pédagogique, soit en raison de sa singularité ou de sa rareté. Il est essentiel que le cas soit basé sur la vie professionnelle actuelle, en essayant de recréer les conditions réelles de la pratique professionnelle du pharmacien.

“

*Saviez-vous que cette méthode a été développée en 1912 à Harvard pour les étudiants en Droit? La méthode des cas consiste à présenter aux apprenants des situations réelles complexes pour qu'ils s'entraînent à prendre des décisions et pour qu'ils soient capables de justifier la manière de les résoudre. En 1924, elle a été établie comme une méthode d'enseignement standard à Harvard"*

#### L'efficacité de la méthode est justifiée par quatre acquis fondamentaux:

1. Les pharmaciens qui suivent cette méthode parviennent non seulement à assimiler les concepts, mais aussi à développer leur capacité mentale au moyen d'exercices pour évaluer des situations réelles et appliquer leurs connaissances.
2. L'apprentissage est solidement traduit en compétences pratiques ce qui permet à l'étudiant de mieux s'intégrer dans le monde réel.
3. Grâce à l'utilisation de situations issues de la réalité, on obtient une assimilation plus simple et plus efficace des idées et des concepts.
4. Le sentiment d'efficacité de l'effort investi devient un stimulus très important pour les étudiants, qui se traduit par un plus grand intérêt pour l'apprentissage et une augmentation du temps passé à travailler sur le cours.



## Relearning Methodology

TECH renforce l'utilisation de la méthode des cas avec la meilleure méthodologie d'enseignement 100% en ligne du moment: Relearning.

Notre Université est la première au monde à combiner l'étude de cas cliniques avec un système d'apprentissage 100% en ligne basé sur la pratique et combinant un minimum de 8 éléments différents dans chaque cours. Ceci représente une véritable révolution par rapport à une simple étude et analyse de cas.



*Le pharmacien apprendra à travers des cas réels et la résolution de situations complexes dans des environnements d'apprentissage simulés. Ces simulations sont développées à l'aide de logiciels de pointe pour faciliter l'apprentissage immersif.*



Selon les indicateurs de qualité de la meilleure université en ligne du monde hispanophone (Columbia University). La méthode Relearning, à la pointe de la pédagogie mondiale, a réussi à améliorer le niveau de satisfaction globale des professionnels finalisant leurs études.

Grâce à cette méthodologie, plus de 115.000 pharmaciens ont été formés avec un succès sans précédent dans toutes les spécialités cliniques, quelle que soit la charge chirurgicale. Cette méthodologie pédagogique est développée dans un environnement très exigeant, avec un corps d'étudiants universitaires au profil socio-économique élevé et dont l'âge moyen est de 43,5 ans.

*Le Relearning vous permettra d'apprendre avec moins d'efforts et plus de performance, en vous impliquant davantage dans votre spécialisation, en développant un esprit critique, en défendant des arguments et en contrastant les opinions: une équation directe vers le succès.*

Dans notre programme, l'apprentissage n'est pas un processus linéaire mais il se déroule en spirale (nous apprenons, désapprenons, oublions et réapprenons). Par conséquent, ils combinent chacun de ces éléments de manière concentrique.

Selon les normes internationales les plus élevées, la note globale de notre système d'apprentissage est de 8,01.



Ce programme offre le meilleur matériel pédagogique, soigneusement préparé pour les professionnels:



### Support d'étude

Tous les contenus didactiques sont créés par les pharmaciens spécialisés qui vont enseigner le cours, spécifiquement pour le cours, de sorte que le développement didactique est vraiment spécifique et concret.

Ces contenus sont ensuite appliqués au format audiovisuel, pour créer la méthode de travail TECH en ligne. Tout cela, élaboré avec les dernières techniques afin d'offrir des éléments de haute qualité dans chacun des supports qui sont mis à la disposition de l'apprenant.



### Techniques et procédures en vidéo

TECH rapproche les étudiants des dernières techniques, des dernières avancées en matière d'éducation, de l'avant-garde des procédures actuelles de soins pharmaceutiques. Tout cela, à la première personne, avec la plus grande rigueur, expliqué et détaillé pour contribuer à l'assimilation et à la compréhension. Et surtout, vous pouvez les regarder autant de fois que vous le souhaitez.



### Résumés interactifs

Nous présentons les contenus de manière attrayante et dynamique dans des dossiers multimédias comprenant des fichiers audios, des vidéos, des images, des diagrammes et des cartes conceptuelles afin de consolider les connaissances.

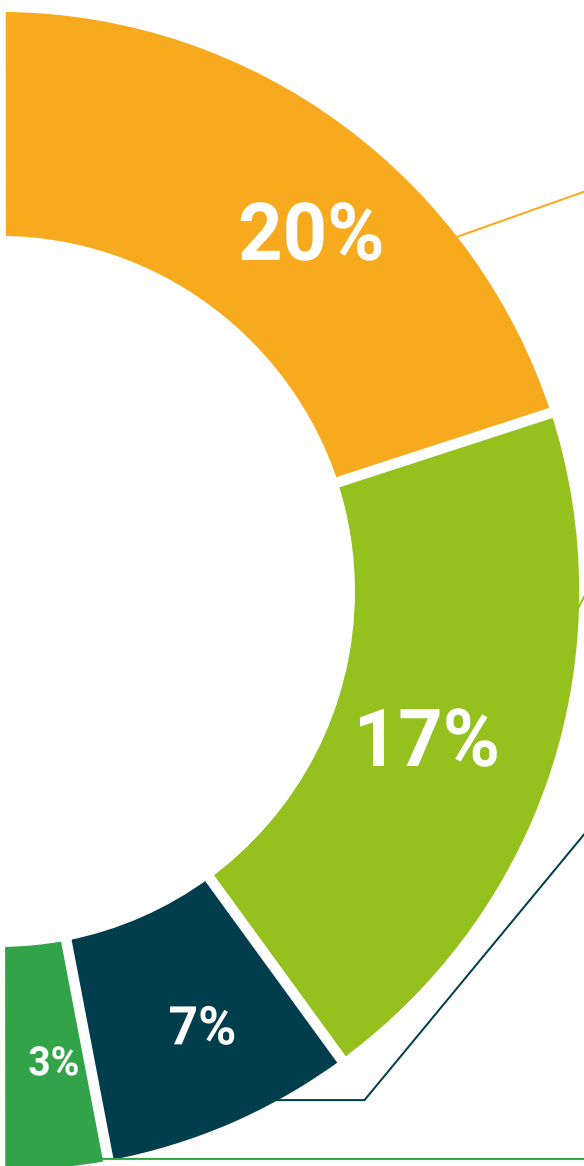
Ce système éducatif exclusif pour la présentation de contenu multimédia a été récompensé par Microsoft en tant que "European Success Story".



### Bibliographie complémentaire

Articles récents, documents de consensus et directives internationales, entre autres. Dans la bibliothèque virtuelle de TECH, l'étudiant aura accès à tout ce dont il a besoin pour compléter sa formation.





### Études de cas dirigées par des experts

Un apprentissage efficace doit nécessairement être contextuel. Pour cette raison, TECH présente des développements de cas réels dans lesquels l'expert vous guidera dans le développement de l'attention et la résolution de différentes situations: une manière claire et directe d'atteindre le plus haut degré de compréhension.



### Testing & Retesting

Les connaissances de l'étudiant sont périodiquement évaluées et réévaluées tout au long du programme, par le biais d'activités et d'exercices d'évaluation et d'auto-évaluation, afin que l'étudiant puisse vérifier comment il atteint ses objectifs.



### Cours magistraux

Il existe de nombreux faits scientifiques prouvant l'utilité de l'observation par un tiers expert. La méthode "Learning from an Expert" permet au professionnel de renforcer ses connaissances ainsi que sa mémoire puis lui permet d'avoir davantage confiance en lui concernant la prise de décisions difficiles.



### Guides d'action rapide

À TECH nous vous proposons les contenus les plus pertinents du cours sous forme de feuilles de travail ou de guides d'action rapide. Un moyen synthétique, pratique et efficace pour vous permettre de progresser dans votre apprentissage.



# 06 Diplôme

Le Certificat en Gestion Clients/Patients en Pharmacie vous garantit, en plus de la formation la plus rigoureuse et la plus actuelle, l'accès à un diplôme universitaire de Certificat délivré par TECH Université Technologique.



“

*Complétez ce programme et recevez  
votre diplôme sans avoir à vous  
soucier des déplacements ou des  
démarches administratives inutiles”*

Ce **Certificat Gestion des Clients/Patients en Pharmacie** contient le programme scientifique le plus complet et le plus actuel du marché.

Après avoir réussi l'évaluation, l'étudiant recevra par courrier postal\* avec accusé de réception son correspondant diplôme de **Certificat** délivré par **TECH Université Technologique**.

Le diplôme délivré par **TECH Université Technologique** indiquera la note obtenue lors du Certificat, et répond aux exigences communément demandées par les bourses d'emploi, les concours et les commissions d'évaluation des carrières professionnelles.

Diplôme: **Certificat en Gestion des Clients/Patients en Pharmacie**

N° d'heures officielles: **150 h.**



future

santé confiance personnes

éducation information tuteurs

garantie accréditation enseignement

institutions technologie apprentissage

communauté engagement

service personnalisé innovation

connaissance présent qualité

en ligne formation

développement institutions

classe virtuelle langues

**tech** université  
technologique

**Certificat**

Gestion des Clients/  
Patients en Pharmacie

Modalité: En ligne

Durée: 6 semaines

Diplôme: TECH Université Technologique

Heures de cours: 150 h.

# Certificat

## Gestion des Clients/Patients en Pharmacie

