

Certificat

Gestion Client/Patient en Pharmacie





tech université
technologique

Certificat Gestion Client/Patient en Pharmacie

Modalité : En ligne

Durée : 2 à 6 semaines

Diplôme : TECH Université Technologique

Heures de cours : 150 h.

Accès web: www.techtitute.com/pharmacie/cours/gestion-client-patient-pharmacie

Sommaire

01

Présentation

page 4

02

Objectifs

page 8

03

Direction de la formation

page 12

04

Structure et contenu

page 18

05

Méthodologie

page 22

06

Diplôme

page 30

01

Présentation

L'organisation d'un bureau de pharmacie commence par la logistique qui marquera 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 offre tous les outils dont vous avez dans ce domaine dans une Certificat de qualité qui donnera un élan qualitatif à la carrière des étudiants.





“

*Un Certificat de la plus haute
qualité créé spécifiquement pour
le professionnel de la Pharmacie"*

L'augmentation de l'importance des soins que la pharmacie a atteint ces derniers temps signifie que 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 soins de santé, mais nécessitent des compétences qui le positionnent dans le panorama des affaires de manière stable et compétitive.

Les soins et la gestion des patients sont fondamentaux en pharmacie. Dans ce Certificat, nous analyserons 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 pourrez acquérir des compétences dans les domaines du leadership et de la gestion ainsi que dans les domaines essentiels du développement commercial.

Ce **Certificat en Gestion Client/Patient en Pharmacie** contient le programme scientifique le plus complet et le plus à jour du marché. Les caractéristiques sont :

- ◆ Le développement de cas pratiques présentés par des experts
- ◆ Son contenu graphique, schématique et éminemment pratique, qui vise à fournir des informations scientifiques et pratiques sur les disciplines essentielles à la pratique professionnelle
- ◆ Nouvelles du secteur
- ◆ Des exercices pratiques où le processus d'auto-évaluation peut être utilisé pour améliorer l'apprentissage.
- ◆ Il met l'accent sur les méthodologies innovantes
- ◆ Cours théoriques, questions à l'expert, forums de discussion sur des sujets controversés et travail de réflexion individuel.
- ◆ La possibilité d'accéder aux contenus depuis n'importe quel appareil fixe ou portable doté d'une connexion internet

“

Faites un saut vers la plus haute qualité avec ce Certificat en Gestion Client/Patient en Pharmacie ”

“

La meilleure Certificat en ligne du marché dans un programme créé spécifiquement pour les professionnels du secteur"

Il comprend dans son corps enseignant 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 étude immersif programmé pour s'entraîner dans des situations réelles.

La conception de ce programme est basée sur l'apprentissage par problèmes, dans lequel le Pharmacien doit essayer de résoudre les différentes situations de pratique professionnelle qui se présentent. À cette fin, le spécialiste sera assisté d'un système vidéo interactif innovant créé par des experts renommés et expérimentés dans le domaine de la pharmacie.

Une Certificat très complète et spécialisée qui vous permettra d'étudier sans problème de compatibilité avec votre vie

Profitez de l'occasion et mettez-vous à jour sur tous les aspects nécessaires pour intervenir avec succès dans la Gestion Client/Patient en Pharmacie



02

Objectifs

L'objectif de ce programme complet est de vous accompagner et les étudiants à encourager dans un processus de croissance professionnelle qui vous permettra d'atteindre un nouveau niveau de performance. Avec les connaissances les plus intéressantes et les plus récentes du moment dans une Certificat intensivement axée





“

Apprenez les achats et la logistique, avec l'enseignement de qualité de la plus grande université en ligne du monde en



Objectif général

- ◆ Découvrez les moyens de gérer la relation Client/Patient sous tous ses aspects dans le cabinet du pharmacien.

“

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
- ◆ Savoir réaliser des programmes de fidélisation des clients

03

Direction de la formation

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





“

Une opportunité inégalée d'apprendre et de se développer professionnellement main dans la main avec les meilleurs spécialistes

Directeur invité international

Reconnue au niveau international pour avoir développé des solutions innovantes lors de la pandémie de COVID-19, le Dr Katherine DeSanctis est une **Pharmacienne** de premier plan spécialisée dans la **Gestion Opérationnelle**. Elle excelle dans l'application de **stratégies de leadership** visant à responsabiliser les cliniciens et à optimiser les services Pharmaceutiques en milieu hospitalier.

Elle a ainsi mené une longue carrière qui lui a permis de faire partie d'établissements de santé renommés tels que le **Mass General Brigham** aux États-Unis. Parmi ses principales réalisations, on peut citer la **transformation numérique** des établissements afin de fournir des soins de qualité aux patients à leur domicile. Elle a ainsi amélioré les processus pour renforcer à la fois l'efficacité et la sécurité dans la distribution des médicaments.

À cet égard, son travail a été reconnu à de multiples reprises. Par exemple, sa capacité à gérer les périodes de crise lui a valu un prix international dans le secteur des soins de santé. De même, des publications spécialisées telles que *Becker's Hospital Review* ont publié des articles sur son travail, soulignant sa mentalité avant-gardiste.

En outre, l'une de ses contributions les plus notables a été la création d'un **tableau de bord** pendant l'épidémie de **SRAS-CoV-2** afin de favoriser l'engagement des employés et d'améliorer la culture organisationnelle. Ce système a permis de mieux **fidéliser le personnel** et d'accroître sa motivation pour faire face à cette période difficile.

Elle a combiné cette activité avec son travail de **Chercheuse Clinique**. Ses domaines d'intérêt comprennent la **technologie pharmaceutique**, la **sécurité des médicaments** et la **gestion**. À cet égard, elle collabore activement avec le Conseil de Pharmacie de Vizient. Elle partage ainsi ses solides connaissances sur des plateformes telles que YouTube afin d'améliorer la compréhension des professionnels dans des domaines tels que la préparation des médicaments, la distribution centrale ou les pharmacies périopératoires.



Dr DeSanctis, Katherine

- Directrice des Opérations Pharmaceutiques à Mass General Brigham, Massachusetts, États-Unis
- Directrice, Hôpital Général du Massachusetts
Résidente en Administration de la Pharmacie des Systèmes de Santé à l'UW Health
- Doctorat en Pharmacie de l'Université de l'Illinois à Chicago
- Master en Sciences de l'Université du Wisconsin-Madison
- Licence en Sciences de l'Université de Villanova
Membre de : Société Américaine des Pharmaciens du Système de Santé,
Société des Pharmaciens du Système de Santé du Massachusetts, Conseil de Pharmacie de Vizient

“

Grâce à TECH, vous pourrez apprendre avec les meilleurs professionnels du monde”

Direction



Mme Auni3n Lavar3as, Mar3a Eugenia

- Dipl3m3e en Pharmacie Universit3 de Valence
- Dipl3m3e en Sciences et Technologies de l'Alimentation. Universit3 de Valence
- Auteur La prise en charge di3t3tique du surpoids au cabinet de Pharmacie. Ed. M3dical Panam3ricaine
- Directrice du Cours Universitaire "Gestion de la Surcharge Pond3rale dans dans Officine de Pharmacie Universit3 de Barcelone IL3 Institut pour la Formation Continue
- Direction du cours universitaire "Dermocosm3tique au cabinet de pharmacie"
- Universit3 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 solvabilité de la plus grande université en ligne d'espagnol au monde.



“

Un programme d'enseignement très complet, structuré en unités didactiques très développées, orienté vers un apprentissage efficace et compatible avec votre vie personnelle et

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 et sauter*

05

Méthodologie

Cette formation vous propose une manière différente d'apprendre. Notre méthodologie est développée à travers un mode d'apprentissage cyclique: ***Le 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 Méthodes 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

À TECH, nous utilisons la Méthode des Cas

Face à une situation donnée, que doit faire un professionnel? Tout au long du programme, vous serez confronté à de multiples cas réels. Vous allez devoir mobiliser toutes vos connaissances, faire des recherches, argumenter et défendre vos idées ainsi que vos décisions. Il existe de nombreuses preuves scientifiques prouvant 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

“

Saviez-vous que cette méthode a été développée en 1912 à Harvard pour les étudiants en Droit ? La méthode des cas consistait à leur présenter des situations réelles complexes pour qu'ils prennent des décisions et justifient la manière de les résoudre. En 1924, elle a été établie comme une méthode

L'efficacité de la méthode est justifiée par quatre réalisations clés :

1. Les pharmaciens qui suivent cette méthode parviennent non seulement à assimiler les concepts, mais aussi à développer leur capacité mentale, grâce à des exercices d'évaluation de situations réelles et d'application des
2. L'apprentissage est solidement traduit en compétences pratiques ce qui permet à l'étudiant de mieux s'intégrer dans le monde réel.
3. L'assimilation des idées et des concepts est rendue plus facile et plus efficace, grâce à l'utilisation de situations issues de la réalité.
4. Le sentiment d'efficacité de l'effort fourni devient un stimulus très important pour l'étudiant, qui se traduit par un plus grand intérêt pour l'apprentissage et une augmentation du temps consacré à travailler les cours.



Relearning Methodology

TECH est la première Université au monde à combiner les case studies avec un système d'apprentissage 100% en ligne basé sur la répétition, qui combine 8 éléments didactiques différents dans chaque leçon.

Nous enrichissons l'Étude de Cas avec la meilleure méthode d'enseignement 100% en ligne: le Relearning.

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 par immersion.



Selon les indicateurs de qualité de la meilleure université en ligne du monde. 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, nous avons formé plus de 115 000 pharmaciens avec un succès sans précédent et ce 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 plus facilement et de manière plus productive tout en vous impliquant davantage dans votre spécialisation, en développant un esprit critique, en défendant des arguments et en contrastant les

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 les meilleurs matériels éducatifs, préparés à l'intention des 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 online. Ils sont élaborés à l'aide des dernières techniques ce qui nous permet de vous offrir une grande qualité dans chacun des supports que nous partageons avec vous.



Techniques et procédures en vidéo

Nous vous rapprochons des dernières techniques, des dernières avancées pédagogiques à l'avant-garde des techniques pharmaceutiques actuelles. Tout cela, à la première personne, expliqué et détaillé rigoureusement pour atteindre une compréhension complète et une assimilation optimale. Et surtout, vous pouvez les



Résumés interactifs

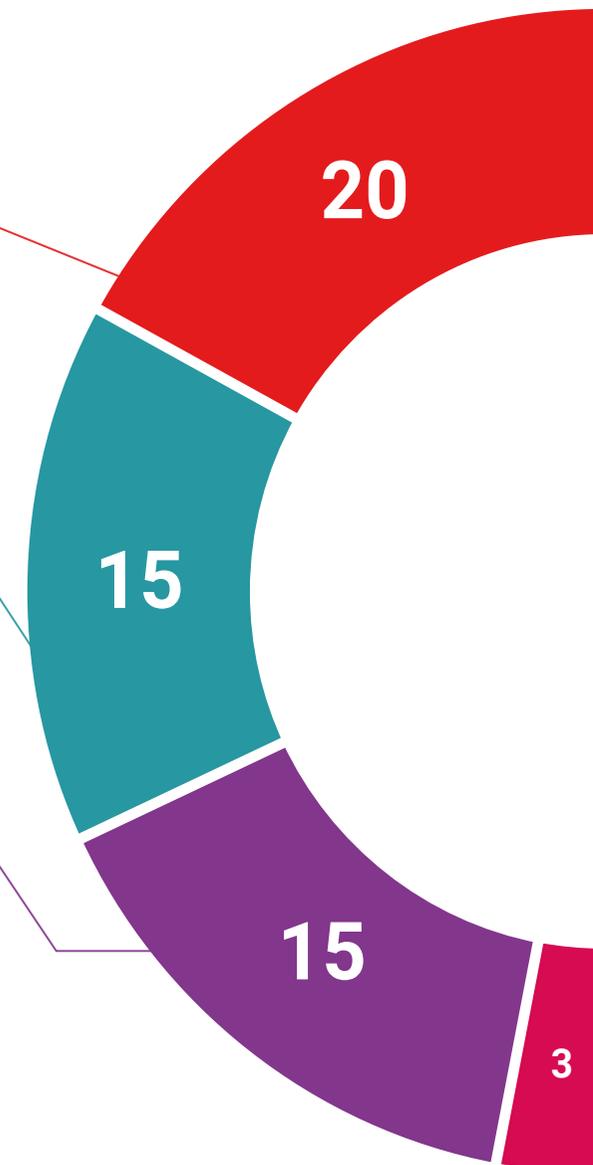
Nous présentons les contenus de manière attrayante et dynamique dans des dossiers multimédias comprenant des fichiers audios, des vidéos, des images, des diagrammes et des cartes conceptuelles afin de consolider les connaissances.

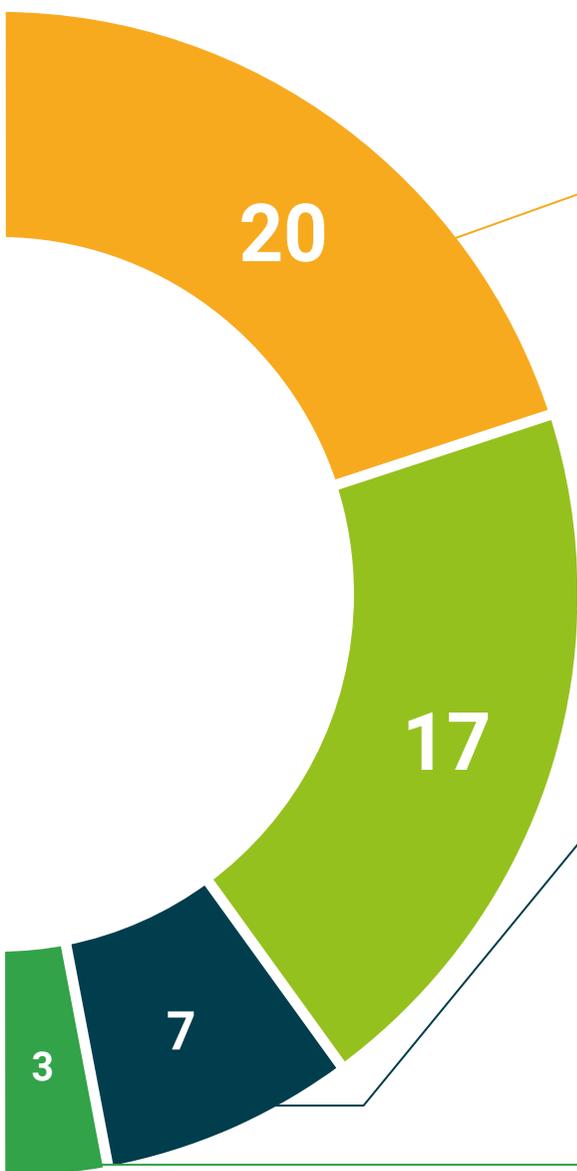
Ce système éducatif exclusif pour la présentation de contenu multimédia a été récompensé par Microsoft en tant que "European Success Story".



Lectures complémentaires

Articles récents, documents de consensus et directives internationales, entre autres. Dans notre bibliothèque virtuelle TECH, vous aurez accès à tout ce dont vous avez besoin pour compléter votre formation :





Analyses de cas menées et développées par des experts

Un apprentissage efficace doit nécessairement être contextuel. Pour cette raison, TECH présente le développement de cas réels dans lesquels l'expert guidera l'étudiant à travers le développement de la prise en charge 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

TECH propose 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 Client/Patient en Pharmacie garantit, en plus de la formation la plus rigoureuse et la plus actuelle, l'accès à un Certificat délivré par l'Université Technologique TECH.



“

Terminez ce programme avec succès et recevez votre Certificat sans avoir à vous soucier des voyages ou de la paperasserie”

Ce **Certificat en Gestion Client/Patient en Pharmacie** contient le programme scientifique le plus complet et le plus à jour du marché.

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

Le diplôme délivré par **TECH Université Technologique** exprimera la qualification obtenue dans le diplôme, et répondra aux exigences communément demandées par les bourses d'emploi, les concours et les commissions d'évaluation des carrières professionnelles.

Diplôme : **Certificat en Gestion Client/Patient en Pharmacie**

N.º d'Heures Officielles : **150 h.**





Certificat

Gestion Client/Patient en
Pharmacie

Modalité : En ligne

Durée : 2 à 6 semaines

Diplôme : TECH Université Technologique

Heures de cours : 150 h.

Certificat

Gestion Client/Patient en Pharmacie

