



Canevas de planification du cours¹

Titre de la formation	FPVEPH3: Vendre efficacement en pharmacie
Noms du ou des concepteurs	Amadou Abdou Souley (Pharmacien)
Durée approximative	52 heure de cours et 3 mois de stage
Objectif général (Intention – but de la formation)	<ol style="list-style-type: none">1. Maîtriser les compétences de base en vente et en conseil en pharmacie2. Comprendre les spécificités du secteur pharmaceutique3. Savoir gérer les aspects logistiques et organisationnels
Objectifs spécifiques	<ol style="list-style-type: none">1. Comprendre les bases de la pharmacologie2. Développer des compétences en communication et en conseil3. Appliquer la réglementation et l'éthique en vente de produits pharmaceutiques4. Assurer la gestion des stocks et la mise en rayon5. Utiliser les outils numériques de gestion
Prérequis avant de débiter les apprentissages	<ol style="list-style-type: none">1. Niveau d'étude minimum : Diplôme de niveau secondaire (équivalent au Bac).2. Idéalement, une formation préalable dans le domaine de la santé, de la vente, ou du commerce est un atout mais pas obligatoire.3. Valider le module de compétences interpersonnelles.
Public cible	Étudiants passionnés par les sciences de la santé et le service à la clientèle.

¹ Ce document provient de l'autoformation [Concevoir avec Moodle](#)



EXPERT-SERPHA en ligne

Emploi : Vendeurs en pharmacie / Poste : Agent de soutien à la dispensation pharmaceutique

Sections du cours	Objectifs spécifiques d'apprentissage	Éléments de contenus / sujets abordés	Activités d'apprentissage proposées	Critères et mode d'évaluation Rétroaction	Ressources complémentaires pour aller plus loin
Description	Préciser ce que les apprenants vont apprendre dans cette section	Les contenus, sujets, habilité, techniques, etc., qui seront enseignés dans cette	Nom de la ressource ou de l'activité Moodle qui sera utilisé pour réaliser l'apprentissage	Activités d'évaluation proposée pour situer les apprenants	Au besoin, proposer des ressources ou des activités supplémentaires
Module 0 Introduction	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apprendre à se connaître 2. Le contenu du cours 3. L'approche pédagogique 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Présentation 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Forum 2. Acquisition (livre presentation Blue Button) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Qualité des interventions sur le forum 	Vidéos, podcast, intervention d'experts, articles de presse
Module Prérequis	<p>Compétences comportementales</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compétences relationnelles 2. Savoir-être 3. Compétences non techniques 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les aptitudes à travailler en équipe 2. L'attitude, l'adaptabilité 3. Le savoir-être et le savoir-faire 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Forum 2. Acquisition (livre, présentation Blue Button) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Qualité des interventions sur le forum 2. QCM 	Vidéos, podcast, intervention d'experts, articles de presse
Module 1 Introduction au métier de vendeur en pharmacie	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprendre le rôle et les responsabilités d'un vendeur en pharmacie. 2. Connaître les spécificités du secteur pharmaceutique 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Présentation de la profession. 2. La place du vendeur dans l'équipe de pharmacie. 3. Introduction aux règles d'éthique et de Confidentialité 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Forum 2. Acquisition (livre, présentation Blue Button) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Qualité des interventions sur le forum 2. QCM 	Vidéos, podcast, intervention d'experts, articles de presse
Module 2 Notions de base en pharmacologie	<ol style="list-style-type: none"> 1. Connaître les classes de médicaments et leurs indications. 2. Savoir distinguer les produits pharmaceutiques et parapharmaceutiques. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les principales classes thérapeutiques 2. Médicaments de vente libre et leurs spécificités. 3. Les produits de parapharmacie 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Forum 2. Acquisition (livre, présentation Blue Button) 3. Production / Expérience 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Qualité des interventions sur le forum 2. Liste des produits en pharmacie 3. QCM 	Vidéos, podcast, intervention d'experts, articles de presse



EXPERT-SERPHA en ligne

<p>Module 3</p> <p>Techniques de communication et de conseil</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maîtriser les techniques de questionnement pour identifier les besoins des clients. 2. Savoir conseiller et orienter les clients en fonction de leurs demandes 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Techniques d'écoute active et de reformulation. 2. Identification des besoins et attentes du client. 3. Expliquer l'utilisation des produits et les éventuelles contre-indications. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Forum 2. Acquisition (livre présentation Blue Button) 3. Production / Expérience 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Qualité des interventions sur le forum 2. Laboratoire de communication pharmacie 3. QCM 	<p>Vidéos, podcast, intervention d'experts, articles de presse</p>
<p>Module 4</p> <p>Réglementation et éthique en vente de produits de santé</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Connaître les limites de la vente de médicaments sans ordonnance. 2. Appliquer la réglementation concernant la publicité et la vente de produits pharmaceutiques 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les restrictions et obligations légales liées aux médicaments. 2. Confidentialité et respect de la vie privée du client. 3. Gestion des situations complexes : refus de vente, orientation vers un pharmacien. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Forum 2. Acquisition (livre, présentation Blue Button, conférence) 3. Production / Pratique 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Qualité des interventions sur le forum 2. Résumé de la conférence 3. QCM 	<p>Vidéos, podcast, intervention d'experts, articles de presse</p>
<p>Module 5</p> <p>Gestion des stocks et des approvisionnements</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maîtriser les techniques de gestion des stocks. 2. Assurer la bonne organisation de l'espace de stockage 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Notions de rotation des stocks (FIFO, FEFO). 2. Gestion des périmés et des ruptures de stock. 3. Processus de commande et de réception des marchandises 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Forum 2. Acquisition (livre, présentation Blue Button) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Qualité des interventions sur le forum 2. QCM 	<p>Vidéos, podcast, intervention d'experts, articles de presse</p>
<p>Module 6</p> <p>Hygiène, sécurité et organisation en pharmacie</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Connaître et appliquer les normes d'hygiène en pharmacie. 2. Maintenir un environnement de travail propre et ordonné. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pratiques de désinfection et hygiène des mains. 2. Organisation de l'espace de vente et des rayons. 3. Gestion des déchets (médicaments périmés, emballages). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Forum 2. Acquisition (livre présentation Blue Button) 3. Pratique 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Qualité des interventions sur le forum 2. Désinfection et hygiène des mains 3. QCM 	<p>Vidéos, podcast, intervention d'experts, articles de presse</p>
<p>Module 7</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maîtriser les logiciels de gestion des stocks et de facturation. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Présentation des principaux logiciels de pharmacie. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Forum 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Qualité des interventions sur le forum 	<p>Vidéos, podcast, intervention</p>



EXPERT-SERPHA en ligne

Utilisation des outils numériques en pharmacie	<ol style="list-style-type: none">2. Assurer la traçabilité des ventes et la gestion des transactions.	<ol style="list-style-type: none">2. Pratiques de traçabilité et historique des ventes.3. Gestion des fiches clients (dans le respect des règles de confidentialité).	<ol style="list-style-type: none">2. Acquisition (livre présentation Blue Button)	<ol style="list-style-type: none">2. QCM	d'experts, articles de presse
Module 8 Études de cas pratiques et mises en situation	<ol style="list-style-type: none">1. Appliquer les compétences théoriques dans des situations concrètes.2. Améliorer les capacités de conseil, d'écoute et de gestion de situations délicates.	<ol style="list-style-type: none">1. Mises en situation de conseil client.2. Gestion des demandes difficiles et des situations inhabituelles.3. Études de cas sur la gestion de produits et les choix d'orientation.	<ol style="list-style-type: none">1. Acquisition (livre, présentation Blue Button, conférence)2. Production	<ol style="list-style-type: none">1. Qualité des interventions sur le forum2. Étude de cas3. QCM	Vidéos, podcast, intervention d'experts, articles de presse
Évaluation finale et révisions	<ol style="list-style-type: none">1. Évaluer les connaissances acquises et les compétences pratiques.2. Consolider les connaissances avant la fin du cours.	<ol style="list-style-type: none">1. Quiz final et évaluation des compétences.2. Séance de questions/réponses et révisions3. Évaluation pratique en situation de vente			