
Programme de Formation

Gestion du temps à l'officine

Organisation

Durée : 4 heures

Mode d'organisation : À distance

Contenu pédagogique



Public visé

Pharmacien d'officine



Objectifs pédagogiques

- Comprendre son rapport au temps
- Identifier ses voleurs de temps
- Prioriser efficacement dans un environnement d'interruptions
- Gérer les sollicitations sans dégrader la relation client
- Mettre en place une organisation simple et réaliste
- Appliquer dès le lendemain des actions concrètes



Description

COMPRENDRE SON RAPPORT AU TEMPS – DISC EXPRESS

- Positionnement individuel en amont avec le questionnaire fourni à l'inscription
- Dominant – Influent – Stable – Conforme
- Dans votre profil :
Qu'est-ce qui vous aide ?
Qu'est-ce qui vous freine aujourd'hui ?
- Repères :
Dominant : j'avance vite
Influent : je m'adapte facilement
Stable : je suis fiable et à l'écoute
Conforme : je fais bien les choses
- Repérer ces qualités qui nous tendent nos propres pièges.

IDENTIFIER SES VOLEURS DE TEMPS

- Interruptions, urgence permanente, multitâche, difficulté à dire non, perfectionnisme
- Exercice : identification de ses principaux voleurs internes et externes
- Les antidotes activables.
- Identifier des solutions simples et applicables face aux voleurs de temps
- Travail individuel / collectif
- Partage d'antidotes concrets

GERER LES INTERRUPTIONS SANS CASSER LA RELATION

- Méthode : Accueillir – Poser un cadre – Revenir



- Illustrations et ajustement de formulations adaptées

S'ORGANISER SIMPLEMENT

- Structurer sa journée de façon réaliste en tenant compte des flux
Identifier les différents types de flux : clients, téléphone, sollicitations internes
Distinguer temps flux / temps interne / temps imprévus
Se donner un cadre simple et réaliste
- Exercice : "Ma journée réaliste"

PRIORISER EFFICACEMENT – MATRICE D'EISENHOWER

- Apprendre à décider rapidement face aux sollicitations
- Exercice de classement de tâches

PLAN D'ACTION

- 1 réflexe DISC
- 1 antidote
- 1 règle d'organisation
- 1 phrase à utiliser dès demain

PLAN D'ACTION

- Hack temps pour demain
- Quiz rapide
- Feedback



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

Support visuel (diaporama PowerPoint) partagé sur écran. Book de formation et de prise de notes envoyé avant la séance qui comprend : le résumé des diapositives et cas pratiques, une diapositive de synthèse des idées clef à retenir



Moyens et supports pédagogiques

Support visuel (diaporama PowerPoint) partagé via le logiciel Dendreo live. Matériel utilisé : le logiciel Dendreo live permet au formateur d'y partager son support de cours. Les stagiaires s'y connectent via internet et peuvent y poser leur question tout au long de la formation (à l'oral ou sous forme de chat). L'outil permet la traçabilité des connexions. Book de formation (support diffusé) transmis par mail aux stagiaires avant la formation. Interactivité du groupe, échanges et partage des expériences de chacun



Modalités d'évaluation et de suivi

Tour de table pour connaître les attentes des stagiaires. Une auto-évaluation des connaissances est effectuée en début et en fin de formation pour valider l'acquisition des connaissances par les stagiaires. Fiches de satisfaction portant sur l'évaluation de la formation. Un questionnaire d'évaluation « à froid » portant sur la mise en pratique de la formation est adressé deux mois après la formation.



Formateur

Isabelle Henry - Experte relation client et dynamiques relationnelles