

Jacynthe Dupras



En pharmacie, et si tout se jouait au poste d'accueil?

OBJECTIFS

À la suite de cette présentation, les participants seront en mesure de :

- Discuter de l'importance cruciale du poste d'accueil dans la chaîne de travail en pharmacie
- Nommer les maladroites les plus courantes à ce poste, qui sont à éviter
- Identifier des stratégies permettant de rehausser l'efficacité opérationnelle et la qualité de l'expérience client à ce poste
- Uniformiser le travail réalisé au poste d'accueil et entreprendre un processus d'amélioration continue à ce niveau

MISE EN CONTEXTE

En pharmacie, le poste d'accueil (parfois désigné par « T1 ») en est un qui est occupé par les assistants techniques en pharmacie (ATP). Il s'agit du premier point de contact entre les clients et les membres de l'équipe de pharmacie. La personne postée à l'accueil se trouve à avoir plusieurs responsabilités importantes. Elle doit accueillir chaque client chaleureusement et efficacement, identifier sa demande, puis la diriger au bon endroit ou à la bonne personne. À l'accueil, l'occasion est grande de faire bonne impression et de bien représenter la pharmacie aux yeux du client. Toutefois, il peut arriver que certains ATP, pour diverses raisons, ne remplissent pas le mandat comme on le souhaiterait. Cette présentation vise à rehausser le niveau de compétences des ATP qui sont appelés à occuper le poste d'accueil, et à les motiver à offrir le meilleur d'eux-mêmes dans ce contexte, pour le bénéfice des clients et celui de la pharmacie!



Jacynthe Dupras est pharmacienne, spécialiste en information médicale et communication en santé, conférencière, formatrice et consultante. Ses sujets de passion et d'expertise touchent la gestion de la santé, y compris celle du stress, de même que la collaboration, le travail d'équipe, le leadership, la communication et le service à la clientèle.

jacynthedupras.com
819 345-6035