

**IDENTIFICATION**

**Section :** Assistant pharmaceutico-technique

**Intitulé de l'UE :** Communication et service à la clientèle

**Code de référence :** 035503U21D1

**Nombre de périodes :** 40

**Nombre de crédits ECTS :** /

**DESCRIPTION**

**Prérequis ou documents de référence pour une préparation préalable au cours :**

Comprendre un texte écrit (+/- 30 lignes) dans un langage usuel, par exemple en réalisant une synthèse écrite et/ou en répondant à des questions sur le fond.

Émettre, de manière cohérente et structurée, un commentaire personnel à propos d'un texte.

Titre pouvant en tenir lieu : certificat de l'enseignement secondaire inférieur ou certificat de l'enseignement secondaire du deuxième degré

**Finalités particulières :**

L'unité de formation vise à permettre à l'étudiant de développer des compétences de base en communication pour assurer un service de qualité à la clientèle.

**Contenu du cours :**

Généralités sur la communication, la communication non verbale, le langage corporel, la communication active

La communication à l'officine, les techniques de questionnement (QUIDAM)

Terminologie propre à l'officine (posologie)

**Bibliographie :**

Leemans Lies. « Du magasin à la pharmacie – Comment réussir une communication et un merchandising axés sur les soins pharmaceutiques ? ». APB, 2010

SSPF

CBIP

**PERSONNEL(S) ENSEIGNANT(S)**

Hautecler Anne-Catherine

**METHODOLOGIE**

Un syllabus est distribué aux étudiants mais les notes de cours sont insuffisantes pour la réussite de l'examen. Elles doivent être complétées par les explications données oralement au cours.

Jeux de rôle permettant la mise en pratique de la théorie.

Exercices sur la communication écrite (posologie).

**SUPPORTS**

PWP, Vidéo, Syllabus

### MODES D'ÉVALUATION ET ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable : face à des situations de communication avec la clientèle d'une entreprise de services, de produire des messages oraux et/ou écrits appropriés à la situation de communication ;

- mettre en œuvre dans le contexte de la production de services à la clientèle les comportements suivants :
  - saluer, se présenter avec aisance ;
  - solliciter et favoriser la communication ;
  - adapter ses attitudes et son langage verbal et non verbal au contexte de l'accueil ;
- identifier le contexte de la communication et choisir le ton, la formulation, le vocabulaire les mieux adaptés en faisant preuve :
  - de clarté et de précision dans l'expression,
  - de sollicitude et de respect dans la communication.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte la qualité de la communication écrite et/ou orale.

Examen écrit en fin de cours portant sur l'analyse de cas pratique

Examen oral : « scénario » par 2 sur un sujet défini.

### UTILISATION DE L'IA

Utilisation éthique et responsable