

LES PROGRAMMES

# FORMATIONS MASTER

Bienvenue dans notre offre  
de formations présentielles  
& distancielles.

**Pharmaciens titulaires**  
**Équipes officinales**

**L'ORÉAL**  
Beauté Dermatologique



# Édito



**Jérôme Lambert**

RESPONSABLE DES PROGRAMMES DE DÉVELOPPEMENT

## CHERS PARTENAIRES PHARMACIENS,

Ces dernières années, l'exercice officinal a été plus que jamais mis à l'épreuve : crise sanitaire, difficultés de recrutement et de gestion, révolution autour des nouveaux services de santé, transformation numérique... Les comportements de vos patients et clients ont été durablement affectés. Ils sont connectés, exigeants, surinformés, pressés et inquiets. Quelles attentes ont-ils réellement de vos équipes et de vos pharmacies ?

Pour le découvrir, nous vous proposons d'analyser votre patientèle afin de vous stimuler de manière bienveillante. Nous partagerons également vos bonnes pratiques officinales pour vous permettre de vous fixer des objectifs concrets à mettre en œuvre. C'est tout l'intérêt des programmes Master. Ils sont conçus pour vous inciter à passer à l'action et à relever les nouveaux défis du marché.

L'ambition des programmes Master l'Oréal Beauté Dermatologique : vous accompagner toujours mieux dans vos missions de santé, au service de vos patients et clients.

Ensemble, dessinons votre pharmacie idéale, celle qui vous ressemble et que vos patients attendent.

**L'ORÉAL**  
Beauté Dermatologique

# Sommaire

Cliquez sur la formation de votre choix ci-dessous pour accéder à son descriptif



## FORMATIONS MASTER

<b>Auditez votre pharmacie</b>	Titulaires - toutes pharmacies	p.3
<b>01 Master Pharmacien</b>	Titulaires - CA 6 M €	p.4
<b>02 Master Santé</b>	Titulaires - projets services de santé	p.5
<b>03 Business Developpeur</b>	Titulaires - CA 3 M €	p.6
<b>04 Master Leader</b>	Collaborateurs identifiés comme relais	p.7
<b>05 Master Merchandising</b>	Collaborateurs responsables du merchandising	p.8
<b>06 Master Éco-Responsable</b>	Titulaires ou référents RSE	p.9
<b>07 Social Pharma Activ</b>	Titulaires ou référent digital	p.10
<b>08 Paris Retail Tour</b>	Titulaires	p.11

# Auditez votre pharmacie pour dynamiser votre croissance !

## QUI MIEUX QUE LE CLIENT/PATIENT PEUT VOUS PARLER DE VOTRE PHARMACIE ?

L'audit de votre clientèle est le point de départ de notre démarche. L'expertise de L'Oréal Cosmétique Active s'appuie depuis toujours sur une écoute fine et attentive des besoins des consommateurs en général, et de vos consommateurs en particulier dans le cadre de nos programmes.

Cet audit est administré par la Junior Entreprise d'une grande école de commerce (ESSEC ou Grenoble Ecole de Management). Cela garantit un excellent protocole d'administration avec un très bon rapport qualité/prix.

### L'audit de clientèle concerne les formations :

- Master Pharmacien
- Business Développeur
- Action Pharmacie

## LES 70 QUESTIONS DE CET AUDIT NOUS PERMETTENT :

- De « scanner » la sociologie de vos consommateurs, leurs habitudes d'achat, leurs motifs de fréquentation ou de non-fréquentation, vos principaux circuits concurrents...
- De balayer l'intégralité de votre parcours client et d'en évaluer l'efficacité (vitrine, repérage des catégories et des services, mises en avant, image prix, achats imprévus...).
- De prendre en compte l'ensemble des éléments de prise en charge de vos clients, comme l'accueil, l'expertise conseil, la confidentialité, le temps d'attente.
- De réaliser un focus spécifique sur les éléments de prise en charge, dont la catégorie dermo-cosmétique.

**Nous analyserons avec vous les résultats de cet audit pour dégager les grandes priorités d'actions opérationnelles.**



# Master Pharmacien

**CYCLE DE FORMATION DE 6 JOURS EN PRÉSENTIEL  
ET ½ JOURNÉE EN DISTANCIEL**

Master Pharmacien est le programme expert destiné aux pharmaciens titulaires de points de vente développant un chiffre d'affaires autour de 5 millions d'euros. Master Pharmacien aborde l'ensemble des composantes de la pharmacie contemporaine : marketing, retail, management, digital... et vous dote des meilleurs outils pour appréhender les mutations du marché officinal.

Définissez votre projet officinal au cours des quatre modules composant cette formation. Construisez également votre plan d'accélération opérationnel et spécifique autour de quatre axes de développement : vos clients, votre équipe, le digital, votre pharmacie.



**Transformez  
votre grande  
pharmacie**

## OBJECTIFS

Établir un diagnostic personnalisé de votre pharmacie et déterminer un plan d'action

Développer vos méthodes managériales pour mobiliser l'équipe

Saisir les opportunités de croissance du digital

Mettre en place un retail marketing en adéquation avec les nouvelles attentes des patients et clients

## FORMAT & TARIF

 **Durée** : 6 jours en présentiel et 1 jour en distanciel repartis sur 10 semaines

 **Lieu** : Levallois-Perret

 **Public** : Titulaires - CA 6 M €

 **Tarif** : 5490€ HT par participant  
(Frais Audit 300 clients 2420 € HT par pharmacie  
+ Frais de stage 3070€ HT par participant)

Inscriptions en ligne sur :

[www.lorealactivecosmeticspro.com](http://www.lorealactivecosmeticspro.com)

## CONTENUS DE MASTER PHARMACIEN

### 01 — Audit

#### 1<sup>er</sup> Module — 2 jours présentiels

- Définir vos forces et vos faiblesses
- Analyser et comprendre le comportement d'achat de vos clients
- Mettre en place le Référentiel Qualité Pharmacie

### 02 — Management

#### 2<sup>ème</sup> Module — 2 jours présentiels

- Auditer l'équipe avec le 360° Motivation
- Définir votre style de management et le profil de vos collaborateurs
- Mettre en place le management situationnel

### 03 — Digital

#### 3<sup>ème</sup> Module — ½ journée « online »

- Comprendre les enjeux de la transformation numérique de la pharmacie
- Utiliser les outils de visibilité digitale pour sa pharmacie
- Développer le business on line de sa pharmacie

### 04 — Marketing

#### 4<sup>ème</sup> Module — 2 jours présentiels

- Retail tour & inspiration point de vente et prise en charge RSE
- Partager le point de vue d'un architecte pour votre officine
- Définir un parcours client efficace, incluant les nouveaux services en pharmacie

# Master Santé

**Nouveauté 2023**

**CYCLE DE FORMATION DE 2 JOURS EN PRÉSENTIEL**

Les nouvelles missions du pharmacien offrent un large champ de recrutement et de fidélisation de patientèle. Cette opportunité de développement nécessite une approche professionnelle en termes de déploiement de compétences, d'organisation des espaces et de communication. Master Santé est le nouveau programme de formation destiné aux pharmaciens titulaires qui souhaitent développer une offre de services de santé adaptée à leurs patientèle, bien organisée et très visible en termes de communication.



## OBJECTIFS

Déterminer un bouquet de services de santé adapté à sa patientèle

S'inspirer des meilleurs pratiques pour transformer ses espaces

Organiser son équipe pour mettre en place les nouveaux services

Communiquer efficacement sur son offre de services

## FORMAT & TARIF

 **Durée** : 2 jours en présentiel

 **Lieu** : Levallois-Perret

 **Public** : Titulaires avec projet services santé

 **Tarif** : 1700 € HT par participant

Inscriptions en ligne sur :

[www.lorealactivecosmeticspro.com](http://www.lorealactivecosmeticspro.com)

## CONTENUS DE MASTER SANTÉ

### 01 — J1 : Les services et les espaces

- Analyser son potentiel services santé
- Déterminer ses priorités d'action
- S'inspirer pour transformer
- Créer un story telling services de santé

### 02 — J2 : Organiser l'équipe et communiquer

- Organiser son équipe
- Créer une signature services de santé
- Déterminer des axes de communication
- Bâtir son plan de com services de santé

# Business Développeur

## CYCLE DE FORMATION DE 3 JOURS EN PRÉSENTIEL

Business Développeur est notre programme de formation de référence à destination des pharmaciens titulaires développant un chiffre d'affaires entre 2 et 3 millions d'euros.

Durant ces trois journées de formation, initiez-vous au marketing du point de vente et déterminez un plan d'action concret pour votre pharmacie construit autour de vos clients et de votre point de vente. La 3<sup>ème</sup> journée vous apportera une méthode de management efficace pour mobiliser vos collaborateurs autour de votre projet officinal.



**Formalisez un plan  
d'action concret**

### OBJECTIFS

Établir un diagnostic personnalisé de votre officine

Déterminer ses axes de progression et les moyens pour y parvenir

Renforcer l'efficacité de votre parcours client

Mobiliser l'équipe officinale avec le management situationnel

### FORMAT & TARIF

 **Durée** : 3 jours en présentiel

 **Lieu** : Levallois-Perret et en région

 **Public** : Titulaires - CA 3 M €

 **Tarif** : 3460 € HT par participant  
(Frais Audit 150 clients 1670 € HT par pharmacie  
+ Frais de stage 1790€ HT par participant)

Inscriptions en ligne sur :

[www.lorealactivecosmeticspro.com](http://www.lorealactivecosmeticspro.com)

### CONTENUS DE BUSINESS DEVELOPPEUR

#### 01 — J1 : Audits

- Tendances de consommation
- Panorama du marché
- Analyses des audits
- Coaching en workshops

#### 02 — J2 : Parcours client

- Mettre en œuvre son plan d'action
- Recommandations et ajustements
- Le parcours client 0+0
- Le plan marketing annuel

#### 03 — J3 : Management

- Développer son « agilité situationnelle »
- Améliorer sa communication managériale
- Renforcer la motivation de ses collaborateurs
- Savoir conduire les entretiens difficiles de management

# Master Leader

## CYCLE DE FORMATION DE 2 JOURS EN PRÉSENTIEL

Master Leader est le programme de management destiné à former vos collaborateurs identifiés comme relais de votre action. Ces deux jours de formation ont pour but de positionner vos collaborateurs relais au regard de leurs responsabilités, tout en développant leur leadership et leur autorité auprès des équipes.



**La formation incontournable  
pour développer les compé-  
tences de vos collaborateurs  
en situation de management.**

### OBJECTIFS

Former vos collaborateurs relais pour vous accompagner dans la conduite de vos actions

Positionner vos collaborateurs relais au regard de leurs responsabilités

Renforcer leur autorité auprès des équipes

### FORMAT & TARIF

 **Durée** : 2 jours

 **Lieu** : Levallois-Perret

 **Public** : Collaborateurs identifiés comme relais

 **Tarif** : 1400 € HT par participant

### CONTENUS MASTER LEADER

#### 01 — Jour 1 : Management situationnel & mobilisation de l'équipe

- Les 4 modes de management
- Les niveaux d'autonomie
- Les cycles progressifs et régressifs
- Les conditions de réussite de l'équipe
- Animer une réunion
- Les techniques de communication

#### 02 — Jour 2 : Management, leadership & délégation

- Management vs Leadership
- Positionnement de l'assistant leader
- Gérer les situations délicates
- Savoir transmettre
- Délégation et partage des responsabilités
- Les entretiens de suivi

Inscriptions en ligne sur :

[www.lorealactivecosmeticspro.com](http://www.lorealactivecosmeticspro.com)

# Master Merchandising

**CYCLE DE FORMATION DE 1 JOUR EN PRÉSENTIEL**

Master Merchandising est le programme incontournable pour maîtriser tous les fondamentaux du merchandising. Il s'adresse à tous les collaborateurs du point de vente en charge du merchandising.



## OBJECTIFS

Mettre en œuvre les principes fondamentaux du merchandising opérationnel en pharmacie

Réaliser des vitrines impactantes

Développer des mises en avant efficaces

Valoriser l'offre en linéaire

## CONTENUS MASTER MERCHANDISING

### 01 — Matin J1 : Cible et rôle du merchandising

- L'expérience d'achat
- Les bonnes pratiques
- Le client multi-facette
- Evolutions & révolutions merchandising

### 02 — Après-midi J1 : Le merchandising officiel

- Les 10 règles d'or du merchandising en pharmacie
- Touchpoints : la vitrine, le linéaire, TG, inter-comptoirs
- Votre Diagnostic Séquentiel
- Synthèse & mise en pratique directe

## FORMAT & TARIF

 **Durée** : 1 jour

 **Lieu** : Levallois-Perret

 **Public** : Collaborateurs responsables du merchandising

 **Tarif** : 700 € HT par participant

Inscriptions en ligne sur :  
[www.lorealactivecosmeticspro.com](http://www.lorealactivecosmeticspro.com)

# Master Éco-Responsable

## CYCLE DE FORMATION DE 1 JOUR EN PRÉSENTIEL

Comme vos clients et patients, vous êtes sensible à la thématique de l'éco-responsabilité !

Master Éco-Responsable est une formation très pragmatique, conçue et animée par l'agence Primum Non Nocere, spécialiste en développement durable et santé environnementale. La formation Pharma Éco-Responsable rentre immédiatement dans des thématiques concrètes afin de vous initier rapidement aux premières actions à mettre en place dans votre pharmacie.



## OBJECTIFS

Maîtriser les enjeux de l'éco-responsabilité dans le domaine pharmaceutique

Connaître et définir les actions les plus pertinentes pour votre pharmacie

Savoir définir, mesurer et évaluer ses impacts

Être capable de mettre en place des actions significatives

## FORMAT & TARIF

 **Durée** : 1 jour en présentiel

 **Lieu** : Levallois-Perret

 **Public** : Tous titulaires ou référents RSE d'officine

 **Tarif** : 800 € HT par participant

Inscriptions en ligne sur :

[www.lorealactivecosmeticspro.com](http://www.lorealactivecosmeticspro.com)

## CONTENUS MASTER ÉCO-RESPONSABLE

### 01 — Matin J1 : Aménager sa pharmacie éco-responsable

- La qualité de l'air intérieur
- Le nettoyage des locaux
- L'aménagement
- L'écoconstruction
- Rénovation

### 02 — Après-midi J1 : Améliorer ses consommations d'énergie & réduire les déchets

- L'éclairage, le chauffage
- Les critères de choix de matériel
- La sensibilisation
- les bonnes pratiques
- Les éco-organismes
- Les filières volontaires
- Les filières obligatoires

# Social Pharma Activ

## CYCLE DE FORMATION DE 1 JOUR EN DISTANCIEL

Social Pharma Activ a pour objectif de rendre visible efficacement votre pharmacie sur les réseaux sociaux.

À l'heure du consommateur "phygital" et des nouveaux services en officine, fédérer la communauté de vos clients et patients via les réseaux sociaux est indispensable à votre image et au développement de votre pharmacie. Social Pharma Activ vous apporte les actions concrètes à mettre en œuvre.



### OBJECTIFS

- Développer sa e-réputation
- Écrire une ligne éditoriale pour sa pharmacie
- Respecter le droit de la communication en pharmacie
- Utiliser Facebook et Instagram

### CONTENUS SOCIAL PHARMA ACTIV

#### 01 — Matin J1 : E-réputation et stratégie de communication

- Être acteur de votre e-réputation
- Établir votre stratégie de communication

#### 02 — Après-midi J1 : Mettre en pratique les réseaux sociaux

- Respecter le droit de la communication en pharmacie
- Mettre en pratique les réseaux sociaux Facebook & Instagram

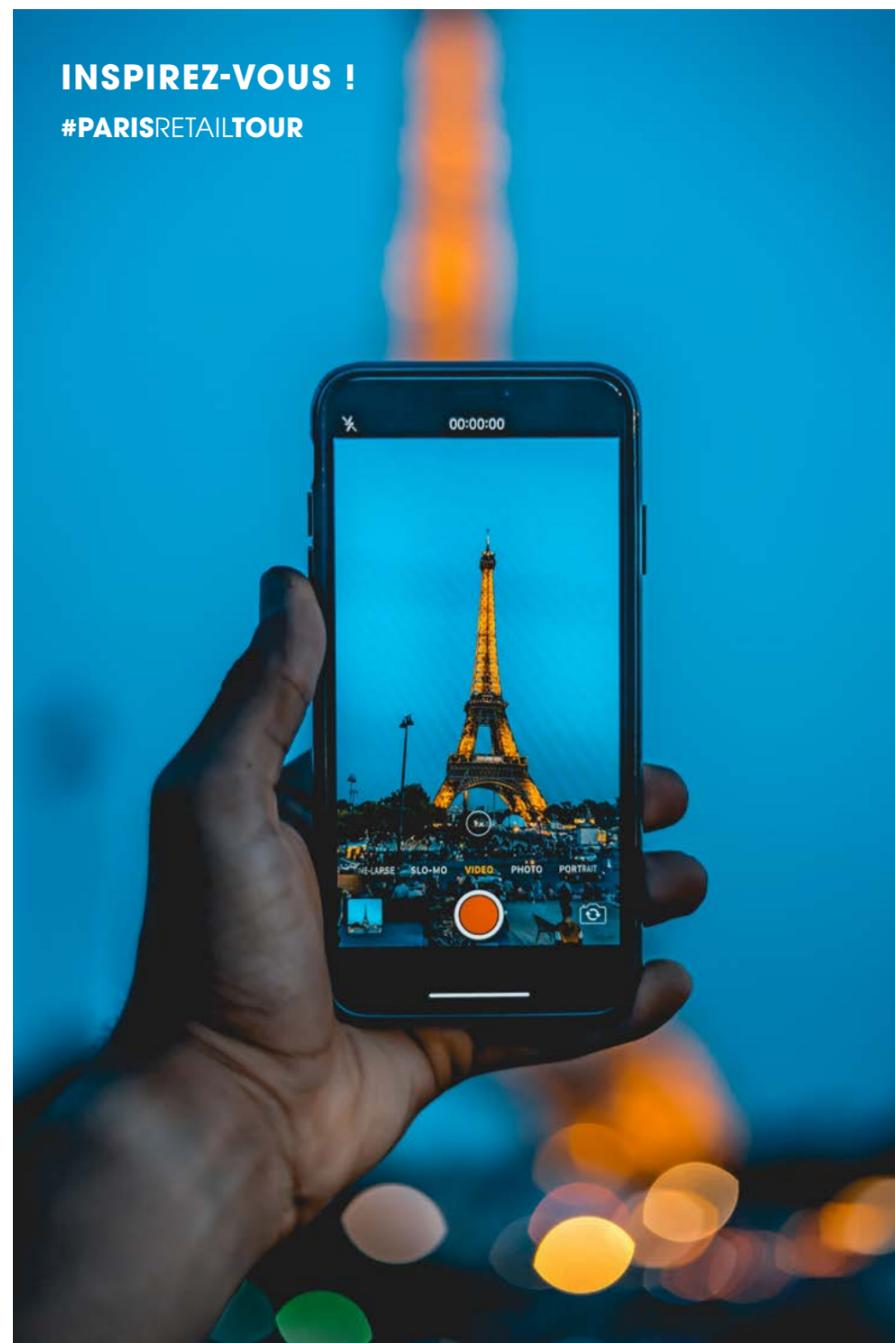
### FORMAT & TARIF

- Durée** : 1 jour online
- Lieu** : Formation 100% distancielle
- Public** : Collaborateurs & titulaires en charge du digital
- Tarif** : 700 € HT par participant

Inscriptions en ligne sur :  
[www.lorealactivecosmeticspro.com](http://www.lorealactivecosmeticspro.com)

# Paris Retail Tour

INSPIREZ VOUS DES NOUVELLES TENDANCES RETAIL



INSPIREZ-VOUS !

#PARISRETAILTOUR

Découvrez avec L'Oréal Cosmétique Active les meilleures pratiques du retail moderne. Participez à la visite in situ d'un mix de 12 points de vente innovants et au décryptage de concepts de magasins parmi les plus représentatifs des nouveaux modes de consommation : naturalité, expérience, personnalisation, digitalisation, services, story telling etc.

## OBJECTIF

Vous inspirer des meilleures tendances pour votre pharmacie, avec un focus sur les services et l'expérience client en magasin.



**Tarif** : 480 € HT par participant  
(Journée Retail Tour + déjeuner)

## TENDANCES :

- Naturalité et respect de l'environnement
- Service client personnalisé
- Parcours client « sans couture »
- Gestion du passage en caisse
- Digitalisation des magasins
- Information du consommateur
- Magasins / lieux de vie
- Expérience unique





**L'ORÉAL**  
Beauté Dermatologique



**MASTER**

**Contact et informations :**  
[lorealactivecosmeticspro.com](http://lorealactivecosmeticspro.com)