

# Accueillir un patient étranger : mieux comprendre et se faire comprendre en anglais

## Objectif

Etre capable d'accueillir en anglais un patient étranger, répondre à sa demande, lui apporter un conseil adapté en utilisant des phrases types et en s'appuyant sur un lexique détaillé.

## Contenu pédagogique détaillé et méthodes pédagogiques utilisées

Formation en présentiel de 7 heures en 3 étapes

### **1) analyse des besoins (30mn)** : Phase pratique

- en non présentiel : phase préparatoire avec l'envoi d'un e-questionnaire aux stagiaires, état des lieux des demandes à l'officine,
- en présentiel : tour de table (10mn), bilan des retours des questionnaires, échanges des pratiques au comptoir et besoins des stagiaires (20mn)

### **2) renforcement du socle de connaissances (3h)** Phase théorique en présentiel

- l'accueil : le vocabulaire relationnel (bonjour, merci, soignez-vous bien ...) (30mn)
- satisfaire un besoin immédiat : découvrir, enregistrer et utiliser le vocabulaire technique (2h30mn) :
  - phrases types d'analyse de la demande (où avez-vous mal, prenez-vous un traitement, depuis quand...) utilisation du lexique (corps humain, signes cliniques, pathologies) (1h15mn)
  - prise en charge : proposer un médicament (formes galéniques) posologies observance (une fois par jour ...) les opérations de paiement (combien coûte le produit, vous me devez, les moyens de paiement, je rends la monnaie...) (1h)
  - limites du conseil : orienter vers une consultation médicale (15mn)

### **3 exercices de mises en situation (3h30)** :

a) Phase pratique en présentiel (3h20) : S'exercer à la communication orale appliquée : à partir de cas concrets, élaboration des dialogues types, mise en place de jeux de rôles en petits groupes (accueil pour un conseil médicament, accueil pour une vente de produit d'hygiène, accueil pour un produit de parapharmacie)

b) Phase pratique en non présentiel (10mn) : par internet, 2 mois après la formation envoi aux stagiaires d'une grille d'évaluation bilan de la réévaluation des pratiques professionnelles, bénéfiques pour l'équipe officinale.

## Moyens pédagogiques utilisés

Salle de formation dédiée, vidéoprojecteur, lexique et dialogues types fournis au stagiaire, schémas d'aide à la communication, e-questionnaire.

## Modalités d'évaluation de l'action

- Evaluation par les stagiaires :
  - Evaluation interne : questionnaire d'évaluation de l'action de formation rempli par les stagiaires : degré de satisfaction et atteinte des objectifs.
  - Une attestation de fin de formation et un lexique seront remis aux stagiaires.
  - Evaluation externe : par internet, 2 mois après la formation envoi aux stagiaires d'une enquête bilan de la réévaluation des pratiques professionnelles, bénéfiques pour l'équipe officinale.
- Diagnostic interne des formations : Commission annuelle de contrôle de la formation : bilan des retours des questionnaires d'évaluation interne et externe, points d'évolution des programmes.

Durée : 1 jour (soit 7 heures)

Coût de la formation : 210€

Public : Pharmaciens adjoints et préparateurs en pharmacie, groupe de 15 stagiaires max.

Pré – requis : connaissances de base en anglais, niveau Bacalauréat

Profil du formateur : Richard Cumpston JONES, de nationalité anglaise, Formateur en formation professionnelle et continue.



**Association Régionale des Cours Professionnels de la Pharmacie**

49, Av. du Pont de Bois - BP 60272

59665 VILLENEUVE D'ASCQ

Tel : 03.20.59.17.17 Fax : 03.20.05.98.64

E-mail : [contact@arcpp.org](mailto:contact@arcpp.org)

[www.arcpp.org](http://www.arcpp.org)