FORMATION PRO
ACADÉMIE
VAUCLUSE • PROVENCE
CCI VAUCLUSE

FICHE FORMATION
SANTÉ

Dermocosmétique : faire évoluer sa pratique pour développer la valeur de son conseil

Renforcez votre expertise en dermocosmétique pour offrir un conseil plus pertinent, personnalisé et à forte valeur ajoutée.

DATE	DURÉE	EFFECTIF	TARIF
18 et 25 janvier 2027	**2 jours (14 h)** 9h–12h • 13h30–17h30	**4 à 10 stagiaires**	**560 €** net par personne

LIEU
En centre

FINANCEMENT
Plan de Développement des Compétences • Personnel

PRÉ-REQUIS
Aucun prérequis particulier n'est exigé. Exercer une activité de conseil ou de vente auprès de la clientèle en officine ou parapharmacie.

TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts.

PUBLIC CONCERNÉ

Pharmaciens, préparateurs en pharmacie et conseillers en parapharmacie souhaitant développer leurs compétences en conseil dermocosmétique

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Identifier les attentes et les besoins du client par un questionnement ciblé pour proposer un conseil dermocosmétique adapté
- Relier les principales problématiques cutanées aux réels besoins de la peau pour orienter son conseil
- Analyser un produit dermocosmétique et justifier sa pertinence au regard du besoin identifié
- Construire et expliquer une routine dermocosmétique personnalisée en y intégrant naturellement des recommandations complémentaires
- Adapter son conseil aux attentes, contraintes, réactions et objections du client
- Assurer un suivi personnalisé du client afin de favoriser l'observance, recueillir ses retours et ajuster le conseil si nécessaire
- Adapter sa posture professionnelle face à une insatisfaction en apportant une réponse appropriée

MODALITÉS & DÉLAIS D'ACCÈS

Inscription possible jusqu'à 48 heures ouvrées avant la date de début de formation.

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Pour toute question concernant une situation de handicap, quelle qu'elle soit, afin d'évaluer et anticiper les aménagements nécessaires à votre participation ou vous orienter le cas échéant vers les organismes appropriés, merci de prendre contact avec Philippe Mosnier à l'adresse pmosnier@vaucluse.cci.fr

MOYENS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Nos salles disposent d'une connexion Wifi. Elles sont équipées de mobiliers, tableau, vidéo projecteurs, paperboard, deux d'entre elles sont des salles informatiques avec des PC faisant l'objet de maintenances et mises à jour régulières au niveau du matériel et des logiciels. La taille de ces salles est adaptée à l'effectif accueilli que nous limitons volontairement pour permettre une réponse personnalisée aux attentes de chacun.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative privilégiant l'apprentissage par l'expérience : questionnements, échanges entre pairs, analyses de situations professionnelles, études de cas, manipulation et analyse de produits, exercices d'application et mises en situation.

Les apports théoriques viennent compléter et structurer les connaissances nécessaires à la pratique.

SUIVI ET ÉVALUATION

- Fiche d'émargement par demi-journée co-signée par chaque stagiaire et l'intervenant(e).
- Questionnaire d'appréciation individuel complété par chaque stagiaire à l'issue de la formation.
- Auto positionnement à l'entrée et à la fin de la formation pour mesurer l'évolution des connaissances.
- Évaluation formative réalisée tout au long de la formation.
- Attestation de formation remise à chaque stagiaire à l'issue de la session mentionnant le résultat de l'évaluation des compétences acquises.

CONTENU

Comprendre les enjeux du conseil dermocosmétique

- Situer le produit cosmétique et son cadre
- Identifier les évolutions du marché et des attentes des clients en officine
- Identifier la valeur ajoutée du conseil professionnel : expertise, personnalisation, sécurité, écoute et accompagnement
- Passer d'une réponse à une demande à une démarche de compréhension du besoin

Observer et analyser pour mieux orienter son conseil

- Revoir les fonctions essentielles de la peau et comprendre le mécanisme des principaux déséquilibres cutanés
- Identifier les principales problématiques cutanées rencontrées au comptoir
- Relier les signes exprimés par le client aux réels besoins de sa peau et à leurs conséquences dans son quotidien
- Identifier les principales familles d'actifs dermocosmétiques, leurs actions, leurs intérêts et leurs limites
- Analyser les réponses fréquemment proposées et questionner leur pertinence au regard du besoin réel du client

Construire un conseil dermocosmétique personnalisé et argumenté

- Conduire un questionnement ciblé : demande, problématique, produits déjà utilisés, profil du client, attentes et contraintes
- Reformuler et valider le besoin avant de proposer
- Analyser et sélectionner un produit à partir de critères transposables — destinataire, indication, actifs, galénique, modalités d'utilisation — et justifier sa pertinence au regard du besoin identifié
- Mobiliser les connaissances acquises sur les produits et les marques pour les intégrer dans une démarche de conseil structurée
- Construire une routine cohérente et expliquer le rôle de chaque recommandation
- Intégrer des recommandations complémentaires lorsqu'elles apportent une réponse pertinente au besoin
- Accueillir les objections et adapter la proposition en fonction des contraintes
- Assurer un suivi personnalisé : favoriser l'observance, recueillir les retours, évaluer et ajuster le conseil

Adapter sa posture professionnelle et renforcer la relation client

- Prendre en charge une insatisfaction sans jugement
- Distinguer les faits des interprétations
- Questionner, écouter et reformuler pour disposer des éléments nécessaires à l'adaptation du conseil
- Apporter une réponse appropriée au ressenti du client
- Transformer le suivi et la prise en charge de l'insatisfaction en leviers de satisfaction, de confiance et de fidélisation

INTERVENANT

ELENA RAVOUX • Elena Ravoux est une professionnelle passionnée par le conseil et la transmission.

Après un parcours dans l'esthétique et la parfumerie sélective, elle a consacré plus de 12 ans à la formation et à l'accompagnement des équipes au sein d'une maison française de cosmétiques de luxe. Aujourd'hui responsable de parapharmacie, elle met son expertise au service du développement des compétences et de la valorisation du conseil. Sa pédagogie, fondée sur l'échange et la mise en pratique, permet aux participants de gagner en confiance, en autonomie et en efficacité dans leur quotidien professionnel.

ENCADREMENT

AUDREY DUJON • 04 90 23 77 04

SATISFACTION

Nouveauté 2027

NOTRE CENTRE

Formation continue CCI Vaucluse
Campus – BP 20660
84032 Avignon Cedex 3
04 90 23 77 01

INSCRIPTION

Formulaire en ligne sur la page de la formation : **campus.vaucluse.cci.fr** › Santé

Contact : 04 90 23 77 01