



Conseiller de vente en produits de soins naturels

LES POINTS FORTS DE CETTE FORMATION

Cette formation permet de répondre à une demande actuelle de recherche de bien-être au "naturel", en se focalisant sur différents domaines que sont la phytothérapie, l'aromathérapie, l'apithérapie et la micronutrition.

Le métier de conseiller de vente en produits de soins naturels s'inscrit donc naturellement dans un nouvel « écosystème de santé » et s'appuie sur de véritables bases scientifiques.

Le Conseiller de vente en produits de soins naturels peut réaliser l'ensemble des prestations de vente de produits à base de plantes médicinales, Huiles Essentielles, produits de la ruche et compléments alimentaires proposés dans les pharmacies, dans les centres de soins bien-être et de cures, dans les parapharmacies, les boutiques bio, ou pour le compte de laboratoires ou de producteurs spécialisés dans ces produits.

OBJECTIFS

Accueil :

- Être capable d'accueillir physiquement tout type de client en faisant preuve d'attention, afin de comprendre ses attentes et ses besoins en produits de soins naturels et cibler le conseil.

Analyse :

- Être capable d'analyser la demande du client en produits de soins naturels.

Phytothérapie :

- Être capable de conduire un entretien afin de comprendre les attentes du client en phytothérapie et déterminer les besoins en plantes médicinales.
- Être capable de proposer une liste de plantes médicinales en expliquant au client les allégations, les risques et les modes d'utilisation adaptés, pour répondre aux besoins identifiés.
- Être capable de transmettre des explications et recommandations au client concernant l'utilisation des plantes médicinales en vente libre, les conditions de conservation et les synergies avec d'autres produits de soins naturels, pour limiter les mésusages et l'automédication et participer à son bien-être.

Aromathérapie :

- Être capable de conduire un entretien afin de comprendre les attentes du client en aromathérapie et déterminer les besoins en huiles essentielles.
- Être capable de proposer une liste d'huiles essentielles en expliquant au client les allégations, les risques et les modes d'utilisation adaptés, pour répondre aux besoins identifiés.
- Être capable de transmettre des explications et recommandations au client concernant l'utilisation des huiles essentielles en vente libre, les conditions de conservation et les synergies avec d'autres produits de soins naturels, pour limiter les mésusages et l'automédication et participer à son bien-être.
- Être capable de réorienter le client vers un professionnel de santé adapté, pour assurer sa sécurité.

Apithérapie :

- Être capable de mettre en avant les différents produits de la ruche sécrétés par l'abeille, afin d'informer et sensibiliser le client sur l'étendue de l'utilisation de l'apithérapie.
- Être capable de renseigner le client sur les propriétés des différents produits de la ruche ainsi que leur synergie avec d'autres produits de soins naturels, en fonction des indications du client et des troubles bénins présentés, en vue de délivrer un conseil personnalisé en apithérapie.
- Être capable d'informer le client des standards qualité de production et de conservation des produits de la ruche, afin de l'éclairer dans ses choix conformément aux recommandations de la DGCCRF.

Micronutrition :

- Être capable d'informer le client sur les bénéfices et les limites de la micronutrition de façon claire, en s'assurant de la bonne compréhension du client, afin qu'il prenne part au choix des micronutriments et compléments alimentaires en toute connaissance de cause.
- Être capable de questionner le client sur ses motivations et ses habitudes de consommation en micronutriments, en exploitant les résultats du questionnaire, afin de délivrer un conseil personnalisé en micronutrition.
- Être capable d'identifier les éventuelles carences en micronutriments du client, suite aux résultats du questionnaire, afin d'adapter sa prise en charge en fonction de ses besoins.

Vente :

- Être capable de convaincre le client en argumentant sur les vertus des produits de soins naturels adaptés, afin de confirmer l'acte d'achat.
- Être capable de gérer les insatisfactions client ainsi que les priorités de l'espace de vente, afin de faciliter et fluidifier la prise en charge de la clientèle et de ses besoins.
- Être capable de mettre en application le programme de fidélisation, en vue de fidéliser la clientèle et augmenter les performances de vente.
- Être capable d'assurer une veille sur les produits et services proposés dans l'espace de vente en lien avec le domaine du bien-être pour être en alerte sur les tendances du marché.
- Être capable d'auto-évaluer ses prestations afin de progresser grâce au diagnostic de vente.
- Être capable de proposer un plan d'expérience e-commerce à la direction, afin d'élargir l'offre de vente via le e-commerce et booster le chiffre d'affaires en identifiant les parcours clients multicanaux.

PRÉREQUIS

Action de formation ouverte à tous, sans condition de parcours professionnel ou de diplôme. Aucun prérequis n'est demandé ou nécessaire.

CARACTÉRISTIQUES

Type de formation

Action de formation à distance, en e-learning.

Durée de formation

La durée moyenne de l'action de formation est de 510 heures dispensées exclusivement à distance, en e-learning.

Période de formation

La formation a été conçue pour être suivie et réalisée en 6 mois.

Une fois la session de formation terminée, vous conservez l'accès au contenu pédagogique.

Validation de la formation

Cette action de formation est validée par un contrôle continu ainsi que deux évaluations finales.

PROGRAMME

L'intégralité de la formation, mais aussi des ressources pédagogiques annexes, sont à votre disposition dans votre espace apprenant individuel, sur la plateforme de cours HIPPOCRATUS accessible à l'adresse : <https://cours.hippocratus.com>

Un contrôle du suivi de l'action de formation sera effectué grâce aux outils de suivi proposés par la plateforme de cours en ligne : pourcentage de progression, pourcentage de réussite, temps passé sur la plateforme de cours, sont autant d'indicateurs présents et utilisés par les services pédagogique et administratif.

SÉQUENCES À DISTANCE :

CONTENU	DURÉE MOYENNE ESTIMÉE (H)
CHAPITRE 1 : ACCUEIL DE LA CLIENTÈLE	30H
OBJECTIFS : <ul style="list-style-type: none">• Être capable d'accueillir physiquement tout type de client en faisant preuve d'attention, afin de comprendre ses attentes et ses besoins en produits de soins naturels et cibler le conseil.	
TRAVAUX À RÉALISER : <ul style="list-style-type: none">• Activités*• QCM <p>* Quiz, vidéos interactives, glisser-déposer etc..</p>	

<p>CHAPITRE 2 : ANALYSE DE LA DEMANDE DU CLIENT EN PRODUITS DE SOINS NATURELS Module 1 : Anatomie et physiologie Module 2 : L'être humain, un être d'émotions Module 3 : Les principales maladies</p>	
<p>OBJECTIFS :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Être capable d'analyser la demande du client en produits de soins naturels. 	80H
<p>TRAVAUX À RÉALISER :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Activités* • QCM <p>* Quiz, vidéos interactives, glisser-déposer etc..</p>	
<p>CHAPITRE 3 : CONSEIL EN PHYTOTHÉRAPIE Module 1 : Introduction à la phytothérapie Module 2 : La plante, une usine... Module 3 : Le phytomédicament Module 4 : Les plantes médicinales Module 5 : Posologie</p>	
<p>OBJECTIFS :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Être capable de conduire un entretien, afin de comprendre les attentes du client en phytothérapie et déterminer les besoins en plantes médicinales. • Être capable de proposer une liste de plantes médicinales au client en expliquant les allégations, les risques et les modes d'utilisation adaptés, pour répondre aux besoins identifiés. • Être capable de transmettre des explications et recommandations au client concernant l'utilisation des plantes médicinales en vente libre, les conditions de conservation et les synergies avec d'autres produits de soins naturels, pour limiter les mésusages et l'automédication et participer à son bien-être. 	100H

<p>TRAVAUX À RÉALISER :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Activités* • QCM <p>* Quiz, vidéos interactives, glisser-déposer etc..</p>	
<p>CHAPITRE 4 : CONSEIL EN AROMATHÉRAPIE</p> <p>Module 1 : De la plante aromatique à l'aromathérapie</p> <p>Module 2 : Activités des HE et conseil</p> <p>Module 3 : HE en accompagnement de différents troubles</p> <p>Module 4 : Autres sphères d'application des HE</p> <p>Module 5 : Interactions plantes-médicaments</p>	
<p>OBJECTIFS :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Être capable de conduire un entretien, afin de comprendre les attentes du client en aromathérapie et déterminer les besoins en huiles essentielles. • Être capable de proposer une liste d'huiles essentielles au client en expliquant les allégations, les risques et les modes d'utilisation adaptés, pour répondre aux besoins identifiés. • Être capable de transmettre des explications et recommandations au client concernant l'utilisation des huiles essentielles en vente libre, les conditions de conservation et les synergies avec d'autres produits de soins naturels, pour limiter les mésusages et l'automédication et participer à son bien-être. • Être capable de réorienter le client vers un professionnel de santé adapté, pour assurer sa sécurité. 	100H
<p>TRAVAUX À RÉALISER :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Activités* • QCM <p>* Quiz, vidéos interactives, glisser-déposer etc..</p>	

CHAPITRE 5 : CONSEIL EN APITHÉRAPIE

Module 1 : Introduction à l'apithérapie

Module 2 : L'abeille et son milieu

Module 3 : Les produits de la ruche

OBJECTIFS :

- Être capable de mettre en avant les différents produits de la ruche sécrétés par l'abeille, afin d'informer et sensibiliser le client sur l'étendue de l'utilisation de l'apithérapie.
- Être capable de renseigner le client sur les propriétés des différents produits de la ruche ainsi que leur synergie avec d'autres produits de soins naturels, en fonction des indications du client et des troubles bénins présentés, en vue de délivrer un conseil personnalisé en apithérapie.
- Être capable d'informer le client des standards qualité de production et de conservation des produits de la ruche, afin de l'éclairer dans ses choix conformément aux recommandations de la DGCCRF.

80H

TRAVAUX À RÉALISER :

- Activités*
- QCM

* Quiz, vidéos interactives, glisser-déposer etc..

<p>CHAPITRE 6 : CONSEIL EN MICRONUTRITION Module 1 : Introduction à la micronutrition Module 2 : Les différents nutriments Module 3 : L'équilibre de santé</p>	
<p>OBJECTIFS :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Être capable d'Informer le client sur les bénéfices et les limites de la micronutrition de façon claire, en s'assurant de la bonne compréhension du client, afin qu'il prenne part au choix des micronutriments et compléments alimentaires en toute connaissance de cause. • Être capable de questionner le client sur ses motivations et ses habitudes de consommation en micronutriments, en exploitant les résultats du questionnaire, afin de délivrer un conseil personnalisé en micronutrition. • Être capable d'Identifier les éventuelles carences en micronutriments du client, suite aux résultats du questionnaire, afin d'adapter sa prise en charge en fonction de ses besoins. 	40H
<p>TRAVAUX À RÉALISER :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Activités* • QCM <p>* Quiz, vidéos interactives, glisser-déposer etc..</p>	
<p>CHAPITRE 7 : VENTE DE PRODUITS DE SOINS NATURELS Module 1 : Accueil des clients Module 2 : Stratégie Marketing Module 3 : Stratégie commerciale</p>	
<p>OBJECTIFS :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Être capable de convaincre le client en argumentant sur les vertus des produits de soins naturels adaptés, afin de confirmer l'acte d'achat. • Être capable de gérer les insatisfactions client ainsi que les priorités de l'espace de vente, afin de faciliter et fluidifier la prise en charge de la clientèle et de ses besoins. • Être capable de mettre en application le programme de fidélisation, en vue de fidéliser la clientèle et augmenter les performances de vente. 	

<ul style="list-style-type: none"> • Être capable d'assurer une veille sur les produits et services proposés dans l'espace de vente en lien avec le domaine du bien-être pour être en alerte sur les tendances du marché. • Être capable d'auto-évaluer ses prestations afin de progresser grâce au diagnostic de vente. • Être capable de proposer un plan d'expérience e-commerce à la direction, afin d'élargir l'offre de vente via le e-commerce et booster le chiffre d'affaires en identifiant les parcours clients multicanaux. 	80H
<p>TRAVAUX À RÉALISER :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Activités* • QCM <p>* Quiz, vidéos interactives, glisser-déposer etc..</p>	
ÉVALUATIONS FINALES	1H30
TOTAL ESTIMÉ À DISTANCE	510H

CONCEPTION DE LA FORMATION

Les Experts

Ce parcours de formation a été conçu par :

- Dr Michel Tourrasse, médecin généraliste et acupuncteur spécialisé en phytothérapie et aromathérapie.

L'expert scientifique est responsable de la création de la formation et est chargé de répondre aux questions d'ordre scientifique des apprenants.

Le tutorat HIPPOCRATUS

HIPPOCRATUS dispose d'un service Tutorat. Lors de votre entrée en formation, un tuteur pédagogique vous sera attribué et vous suivra personnellement tout au long de votre session de formation.

L'accompagnement se déroule :

- Par mail, via un système de messagerie privée entre vous et votre tuteur ;
- Par téléphone, vous devrez prendre vos RDV téléphoniques via la plateforme de cours

En outre, tous les services au sein d'HIPPOCRATUS sont susceptibles de contribuer à votre accompagnement selon la problématique rencontrée (service administratif, service comptabilité...).

Le tutorat se déroule durant les horaires d'ouverture des bureaux administratifs : du lundi au vendredi de 9h30 à 17h30.

Modalités pédagogiques

Dans le cadre de votre session de formation, vous disposerez d'un accès personnel, nominatif et privé sur la plateforme de cours en ligne HIPPOCRATUS. Cette plateforme de cours en ligne est un LMS (Learning Management System) conçu spécifiquement pour assurer une action de formation à distance, en ligne, et répondre à toutes les problématiques inhérentes à ce format de formation.

Il vous est demandé de disposer d'un appareil compatible avec la plateforme de cours (smartphone, tablette, ordinateur) et d'une connexion à Internet.

La plateforme de cours HIPPOCRATUS regroupe :

- Le contenu de formation
- Les ressources pédagogiques annexes.

Vous disposez d'un accès illimité et à vie à la plateforme de cours.

Sachez néanmoins que la période administrative pour cette formation est de 6 mois ; vous devez donc parcourir l'ensemble des modules et effectuer les exercices d'évaluation durant cette période.

Accessibilité handicap

Nos formations sont toutes dispensées en ligne, l'apprentissage se fait depuis votre domicile sur la plateforme de formation digitale.

HIPPOCRATUS accorde une grande importance au respect de chacun et à la tolérance. Notre organisme rejette toute forme de discrimination en raison de l'origine, du sexe, des mœurs, de l'orientation sexuelle, de l'âge, de la situation de famille, des opinions politiques, des convictions religieuses, de l'apparence physique, de l'état de santé ou du handicap.

En particulier, nous veillons au développement de l'accessibilité pédagogique de nos formations : en anticipant et en organisant au mieux, dans la mesure du possible, l'accueil des personnes reconnues handicapées, ou bien leur réorientation le cas échéant.

Une référente handicap, Mme Amandine Walser, a été désignée au sein de notre organisme afin d'être, entre autres, un tiers de confiance qui informe, oriente et accompagne les personnes en situation de handicap.

Pour toute précision, vous pouvez contacter Mme Amandine Walser à l'adresse suivante : a.walser@hippocratus.com.

Modalités d'évaluation des acquis de l'action de formation

Dans le cadre de l'action de formation suivie, vous devrez, à la fin de chaque cours, réaliser des exercices de contrôle continu pouvant prendre toute forme jugée utile pour valider le cours suivi (QCM, schéma à reconstituer, mise en situation...).

De plus, vous devrez passer deux évaluations finales :

- Une évaluation de connaissances sous forme de questionnaire en ligne d'une heure, directement sur la plateforme de cours
- Une mise en situation de conseil, sous forme d'entretien oral en visioconférence suivi des questions des membres du jury, d'une durée de 15 à 20 minutes.

Le service tutorat peut, si nécessaire, éditer un rapport détaillé de votre progression (progression dans l'action de formation, taux de réussite, détail du parcours, temps de connexion...) afin de vérifier votre assiduité.

À l'issue de la formation, et sous condition d'obtenir au moins 80% de bonnes réponses aux évaluations du contrôle continu, ainsi qu'une note supérieure ou égale à 10/20 aux évaluations écrites et orales finales, nous vous remettons une attestation de réalisation, ainsi qu'un certificat HIPPOCRATUS.

Version du : 10/03/2022