

Examen professionnel assistante de gestion en pharmacie

Étude de cas: Management de la pharmacie **Travaux devant la pharmacie**

Solutions

Prénom et nom du candidat	Numéro du candidat	Points possibles	Points obtenus	Note
		180		

Points	0 – 6	7 – 24	25 – 42	43 – 60	61 – 78	79 – 96	97 – 114	115 – 132	133 – 150	151 – 168	169 – 180
Note	1,0	1,5	2,0	2,5	3,0	3,5	4,0	4,5	5,0	5,5	6,0

Date

Date

Expert 1

Prénom, nom

Expert 2

Prénom, nom

Signature

Signature

Outils autorisés

- Calculatrice (pas de smartphone)
- De quoi écrire

Autres remarques importantes

- Ne faites pas de déclarations générales. Toutes vos réponses se rapportent à l'étude de cas de la situation initiale!
- Vérifiez que vous avez répondu à toutes les questions.
- Merci d'écrire au stylo-bille et non au crayon de papier. Les experts vous remercient d'écrire lisiblement.
- Utilisez les feuilles mises à votre disposition pour répondre aux questions. Si vous répondez exceptionnellement sur une autre feuille, identifiez votre réponse avec le numéro de l'exercice et votre numéro de candidat.
- Lisez attentivement les énoncés des questions avant de répondre.
- L'examen dure 180 minutes.

Évaluation de l'étude de cas

- Vos solutions et justifications doivent être logiques et réfléchies et les calculs doivent être justes.
- Les exercices sont évalués séparément.
- Le contenu, la structure et la présentation sont évalués selon les points indiqués.

Nous vous souhaitons bonne chance!

	Travaux devant la pharmacie
Entreprise	<p>Installée dans une petite ville de 18 000 habitants dans le canton de Vaud, la Pharmacie du Centre SA est une pharmacie dirigée par son propriétaire. Elle est située à proximité de la Porte Est, à l'entrée du centre-ville et proche de la gare routière.</p> <p>De nombreux piétons passent chaque jour devant la pharmacie pour se rendre de la gare routière au centre-ville, très apprécié. La Pharmacie du Centre SA exploite pleinement cette situation et s'adresse au public en faisant des vitrines thématiques. Elle propose également quatre places de parking pour le confort des clients.</p> <p>Les clients habituels de la pharmacie génèrent 80% de son chiffre d'affaires, les passants et clients occasionnels générant les 20% restants. Avec un degré de notoriété de 75% dans sa zone de chalandise, la Pharmacie du Centre génère un chiffre d'affaires annuel de 2,9 millions de CHF pour une surface de vente de 120 m². L'équipe de vente est composée de 8 collaborateurs. Le départ d'une des collaboratrices, Claudia Rossi, laissera un poste vacant fin août. Il faudra obligatoirement la remplacer.</p> <p>Les derniers travaux ont permis d'étendre la gamme de produits. Passionné d'alpinisme extrême et connu dans ce milieu, le propriétaire propose à ses clients de bénéficier de son expérience positive en nutrition, en compléments alimentaires et en homéopathie comme «gamme préventive». L'espace de stockage a été réduit de 50% pour accroître la surface de vente, causant parfois des pénuries, mais la décision s'est révélée être la bonne.</p> <p>Le fichier clients de la Pharmacie du Centre SA compte 1800 clients. La pharmacie publie son propre magazine pour ces clients fidèles. Sur six pages, celui-ci donne des informations intéressantes sur la pharmacie, mais aussi sur la santé et sur l'amélioration des performances au travail, dans les loisirs, dans les activités sportives et au cours des âges de la vie.</p>
Situation initiale	<p>En tant qu'assistante de gestion en pharmacie, vous avez appris l'information suivante hier soir: L'assemblée communale a décidé d'agrandir la gare routière. Les travaux commenceront le 1^{er} octobre et devraient durer quatre mois. La circulation sera très difficile au niveau de la «Porte Est» au cours des trois premiers mois.</p> <p>La Pharmacie du Centre SA fait face à un défi: la déviation va temporairement la couper des flux d'achats.</p> <p>Sur la moyenne des dernières années, la pharmacie accueille sur la période concernée environ 110 clients par jour, qui dépensent chacun CHF 98.-, ce qui représente environ 40% de son chiffre d'affaires annuel. Le scénario semble risqué:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il faut s'attendre à un fort recul de la fréquentation, • Le chiffre d'affaires pourrait chuter, • Les clients pourraient se détourner durablement. <p>Le nombre de concurrents est passé de un à trois, ce qui renforce encore ce scénario négatif. Ces concurrents génèrent un chiffre d'affaires total de 7 millions de CHF et ne sont pas concernés par les travaux prévus.</p> <p>Le propriétaire vous demande aujourd'hui de réfléchir à cette difficulté. Les questions suivantes font donc partie de vos missions.</p>

Travaux devant la pharmacie Marketing et vente				73 points	
				points max	points achevés
Exercice 1.1 On vous demande d'indiquer à l'équipe les éléments du modèle de marché que vous souhaitez étudier pour analyser la situation ainsi que l'ordre des priorités lors de la prochaine réunion. Le propriétaire souhaite également savoir les résultats que vous espérez en tirer et se demande comment vous obtiendrez les informations requises.				13	
Domaines d'analyse	Résultat attendu	Recherche d'informations	Priorité		
Grandeurs du marché	Chiffres-clés du marché	Étude de marché primaire et secondaire Méthode de relevé incluse	2		
Propre entreprise	Notoriété, image, forces/faiblesses	idem	1		
Concurrence	idem	idem	1		
Utilisateurs des produits	Structure Souhaits, manques	idem	1		
Influenceurs	Qui, nombre, motivations	Idem	2		
Environnement du marché d'approvisionnement	Économie, loi, prestataires, tendances, rapports de force	idem	2		
Légende: Priorité 1 = obligatoire Priorité 2 = envisageable Évaluation: 2 points par réponse pertinente (ligne), 1 point par priorité correcte, total 13 points					
Total Exercice 1.1				13	

Examen professionnel assistante de gestion en pharmacie
Étude de cas: Management de la pharmacie

Exercice 1 (suite)		points max	points achevés																					
<p>Exercice 1.2</p> <p>Élaborez maintenant une check-list pratique pour lister les forces et les faiblesses de la Pharmacie du Centre SA. La check-list doit être structurée et comporter au moins 14 domaines d'analyse permettant une comparaison avec la concurrence.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Domaines d'analyse</th> <th>-- très faible</th> <th>-</th> <th>-+</th> <th>+</th> <th>++ très fort</th> <th>Remarques</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <p>Facteurs de potentiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Notoriété -Image -Capacités financières -Savoir-faire des cadres -Savoir-faire des collaborateurs -... </td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td> <p>Utilisation du mix marketing</p> <p>Taille de la gamme Spécialités Attractivité des prix Prestations</p> <p>Communication -Stratégique -Tactique</p> <p>Distribution -Envoi/livraison -E-Health -etc.</p> </td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Évaluation: 1 point par domaine d'analyse pertinent (ligne), 3 points par structure correcte, total 17 points</p>		Domaines d'analyse	-- très faible	-	-+	+	++ très fort	Remarques	<p>Facteurs de potentiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Notoriété -Image -Capacités financières -Savoir-faire des cadres -Savoir-faire des collaborateurs -... 							<p>Utilisation du mix marketing</p> <p>Taille de la gamme Spécialités Attractivité des prix Prestations</p> <p>Communication -Stratégique -Tactique</p> <p>Distribution -Envoi/livraison -E-Health -etc.</p>							17	
Domaines d'analyse	-- très faible	-	-+	+	++ très fort	Remarques																		
<p>Facteurs de potentiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Notoriété -Image -Capacités financières -Savoir-faire des cadres -Savoir-faire des collaborateurs -... 																								
<p>Utilisation du mix marketing</p> <p>Taille de la gamme Spécialités Attractivité des prix Prestations</p> <p>Communication -Stratégique -Tactique</p> <p>Distribution -Envoi/livraison -E-Health -etc.</p>																								
Total exercice 1.2		17																						

Examen professionnel assistante de gestion en pharmacie
Étude de cas: Management de la pharmacie

Exercice 1 (suite)				points max	points achevés
Exercice 1.3 Formulez deux objectifs marketing qualitatifs et deux objectifs marketing quantitatifs complets pour la période de travaux. Le propriétaire vous transfère aujourd’hui la responsabilité globale avec un budget total de 60 000 CHF.				8	
	Contenu de l’objectif	Portée de l’objectif	Période		
Quantitatif	Fréquentation	Recul de 10% max.	Oct.-janv.		
Quantitatif	Chiffre d’affaires	Maintien du CA de l’an dernier	Oct.-janv.		
Quantitatif	Part de marché	Conserver 29%	Fin janv.		
Qualitatif	Notoriété	Passer de 75 à 80%	Fin janv.		
Qualitatif	Satisfaction	98% des visiteurs	Oct.-janv.		
Qualitatif	Image	Renforcer l’image de pharmacie active/sportive	Fin janv.		
Évaluation: 2 points par objectif marketing quantitatif et qualitatif, total 8 points					
Total exercice 1.3				8	

Examen professionnel assistante de gestion en pharmacie
Étude de cas: Management de la pharmacie

Exercice 1 (suite)							points max	points achevés	
<p>Exercice 1.4</p> <p>Indiquez à présent comment vous souhaitez atteindre ces objectifs.</p> <p>Citez pour cela quatre mesures marketing efficaces différentes pour la fréquentation, la satisfaction et l'enthousiasme des clients, mais aussi pour stabiliser le chiffre d'affaires pendant l'hiver. Décrivez votre idée clairement en indiquant la date et la répartition du budget. Pour chaque idée, définissez un facteur de réussite critique (facteur que vous estimez déterminant pour faire passer l'idée).</p>									
N°	Idée marketing	Description	Date Oct. Nov. Déc. Jan.				Budget	Facteurs de réussite critiques (2)	
1	Pharmacie en travaux	Intégration massive de l'ambiance des travaux dans la vitrine et la surface de vente par -la décoration, la présentation, -un compresseur, -des annonces, -des offres, des promotions, -la tenue des collaborateurs, bon repas travaux, -des visites des travaux pour les enfants, les clients et les détracteurs etc.	x				10 000	Intégration des collaborateurs Motivation du personnel Communication	4
2	Événement de Noël	Le monde à l'honneur dans la pharmacie: Crèche inuite Crèche indienne Crèche du désert Crèche de la forêt primaire				x	10 000	Communication Services	4
3	Promotions	Offres sur toute la gamme de produits. Encadrement: «Nuits de l'extrême»: le propriétaire présente ses randonnées de l'extrême pour renforcer l'image «pharmacie sportive»...				x	7000	Services Communication Positionnement	4
4	Offensive de communication	Communiquer massivement dans la zone de chalandise sur l'idée 1, puis sur les idées 3 et 4 sur tous les canaux (mailing, radio et télé locales, réseaux sociaux, RP, flyers).	x	x	x	x	28 000	Communication intégrée Positionnement	4
		<i>Total intermédiaire</i>					55 000		2
		<i>Réserves</i>					5 000		
		<i>Budget total</i>					60 000		
<p>Évaluation: total 20 points</p>									
Total question 1.4							20		

Examen professionnel assistante de gestion en pharmacie
Étude de cas: Management de la pharmacie

Exercice 1 (suite)	points max	points achevés																
<p>Exercice 1.5</p> <p>Vous souhaitez diffuser vos idées intéressantes via un message de RP dans le journal régional et à la radio locale dans votre zone de chalandise.</p>																		
<p>a) Indiquez les missions des «Relations publiques» et mentionnez trois groupes cibles externes importants.</p> <p>Les RP visent à créer, à encourager et à maintenir la confiance, l'acceptation et la compréhension auprès des groupes d'interlocuteurs internes et externes.</p> <p>Les groupes cibles importants et les destinataires des RP sont le grand public, les clients, les autorités et les leaders d'opinion.</p> <p>Évaluation: 1 point pour l'explication des RP, 1 point par groupe cible externe, total 4 points</p>	4																	
<p>B) Vous préparez aujourd'hui un briefing pour un rédacteur externe. Choisissez l'une des idées marketing de l'exercice 1.4. Esquissez le message RP en répondant à toutes les questions de RP.</p> <table border="1" data-bbox="188 965 1294 1839"> <thead> <tr> <th data-bbox="188 965 360 1032">Questions</th> <th data-bbox="360 965 1294 1032">Détails</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="188 1032 360 1173">Qui</td> <td data-bbox="360 1032 1294 1173">Pharmacie du Centre SA, pharmacie de ville, propriété de l'alpiniste de l'extrême, xy</td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 1173 360 1314">Quoi</td> <td data-bbox="360 1173 1294 1314">Transforme une perturbation de son environnement en activité surprenante pour le bonheur des clients.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 1314 360 1456">Quand</td> <td data-bbox="360 1314 1294 1456">Date de l'activité avec annonce temporelle des moments forts, des délais d'inscription, des numéros de téléphone pour s'informer, etc.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 1456 360 1559">Où</td> <td data-bbox="360 1456 1294 1559">Adresse, disponibilité pendant les travaux, accès.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 1559 360 1662">Comment</td> <td data-bbox="360 1559 1294 1662">Détails des festivités, développement de l'idée, devise, offres, etc.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 1662 360 1765">Pourquoi</td> <td data-bbox="360 1662 1294 1765">Contexte, difficultés liées aux travaux, culture «Maintenant plus que jamais», «mentalité de battant» du propriétaire, alpiniste extrême, etc.</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="188 1765 1294 1839">Coordonnées de l'interlocuteur pour toute question</td> </tr> </tbody> </table> <p>Évaluation: 1 point par réponse pertinente, total 6 points</p>	Questions	Détails	Qui	Pharmacie du Centre SA, pharmacie de ville, propriété de l'alpiniste de l'extrême, xy	Quoi	Transforme une perturbation de son environnement en activité surprenante pour le bonheur des clients.	Quand	Date de l'activité avec annonce temporelle des moments forts, des délais d'inscription, des numéros de téléphone pour s'informer, etc.	Où	Adresse, disponibilité pendant les travaux, accès.	Comment	Détails des festivités, développement de l'idée, devise, offres, etc.	Pourquoi	Contexte, difficultés liées aux travaux, culture «Maintenant plus que jamais», «mentalité de battant» du propriétaire, alpiniste extrême, etc.	Coordonnées de l'interlocuteur pour toute question		6	
Questions	Détails																	
Qui	Pharmacie du Centre SA, pharmacie de ville, propriété de l'alpiniste de l'extrême, xy																	
Quoi	Transforme une perturbation de son environnement en activité surprenante pour le bonheur des clients.																	
Quand	Date de l'activité avec annonce temporelle des moments forts, des délais d'inscription, des numéros de téléphone pour s'informer, etc.																	
Où	Adresse, disponibilité pendant les travaux, accès.																	
Comment	Détails des festivités, développement de l'idée, devise, offres, etc.																	
Pourquoi	Contexte, difficultés liées aux travaux, culture «Maintenant plus que jamais», «mentalité de battant» du propriétaire, alpiniste extrême, etc.																	
Coordonnées de l'interlocuteur pour toute question																		
Total Exercice 1.5	10																	

Examen professionnel assistante de gestion en pharmacie
Étude de cas: Management de la pharmacie

Exercice 1 (suite)						points max	points achevés
Exercice 1.6 Comment mesurer le succès des mesures marketing? Élaborez un bref concept de contrôle avec les quatre principaux éléments de contrôle accompagnés chacun d'une mesure si l'objectif n'est pas atteint.						5	
N°	Élément de contrôle	Moyen de contrôle	Période de contrôle	Responsabilité	Mesure si l'objectif n'est pas atteint		
1	Fréquentation	Évaluation de la caisse	Hebdomadaire à partir du 01.10.	Propriétaire	Renforcer la communication auprès des clients fidèles		
2	Chiffre d'affaires quotidien	Statistiques de chiffre d'affaires	Quotidien à partir du 01.10.	Assistante de gestion en pharmacie	Vente active sur le lieu de vente		
3	Satisfaction	Observation Entretiens client	Rapport 2x par semaine	Assistante de gestion en pharmacie	Motivation des collaborateurs par des avantages en nature		
4	Notoriété	Enquête	Mi-novembre	Propriétaire	Communication massive hors de la pharmacie		
Évaluation: 1 point par élément de contrôle pertinent, 1 point par responsabilité pertinente, total 5 points							
Total exercice 1.6						5	
Total exercice 1						73	

Examen professionnel assistante de gestion en pharmacie
Étude de cas: Management de la pharmacie

Travaux devant la pharmacie Conduite des collaborateurs				69 points	
				points max	points achevés
Exercice 2.1 L'équipe de vente n'a pas encore été informée des travaux à venir. Vous devez donc organiser et mener une réunion d'équipe.					
a) Esquissez un ordre du jour pour la réunion dans lequel vous indiquerez, pour chaque thème, des informations, les responsabilités et le temps prévu.				7	
Thème	Description	Qui	Durée		
Accueil		Propriétaire	5'		
Situation actuelle	Marché, marche des affaires, etc.	Propriétaire	10'		
Informations travaux	Présentation des travaux, du lieu, de la durée et des perturbations	Moi	10'		
Conséquences pour nous	Présentation des conséquences possibles sur notre pharmacie, sur les affaires, etc.	Propriétaire Moi	10'		
Que faire?	Recueillir les propositions de l'équipe	Tous	20'		
Suite	Qui fait quoi?	Tous	10'		
Prise de congé	Date de la prochaine réunion, merci à tous	Propriétaire	5'		
Évaluation: 1 point par élément pertinent, total 7 points					

Examen professionnel assistante de gestion en pharmacie
Étude de cas: Management de la pharmacie

Exercice 2 (suite)	points max	points achevés
<p>Exercice 2.2</p> <p>Dès le début de la réunion, une assistante pharmaceutique perturbe constamment votre exposé par des commentaires inadéquats et par un comportement non verbal déplacé. Vous voulez que cela cesse.</p> <p>Comment pouvez-vous intervenir? Décrivez et justifiez votre action. Notez également les points auxquels vous devez veiller en particulier.</p> <p>Après la présentation de l'ordre du jour et la description de la situation actuelle, j'annonce une petite pause pour parler en face à face avec cette personne. Je suis la structure suivante:</p> <p>Je lui demande si tout va bien Je lui montre que son comportement ne me convient pas Je lui indique le type de participation que j'attends Je présente les conséquences requises Je récapitule Je la remercie pour cet entretien et pour sa compréhension</p> <p>Attention: Tenir compte des règles de feed-back, messages à la première personne, clairs et sans équivoque, sans oublier de montrer les conséquences</p> <p>Justification Je peux ainsi défendre clairement ma position sans que ma collaboratrice ne perde la face devant les autres et sans que la situation ne prenne une ampleur non souhaitée.</p> <p>Évaluation: 8 points si la procédure et la justification sont correctes</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>	<p></p> <p></p> <p></p> <p></p>
Total exercice 2.2	8	

Examen professionnel assistante de gestion en pharmacie
Étude de cas: Management de la pharmacie

Exercice 2 (suite)		points max	points achevés												
<p>Exercice 2.3</p> <p>Comme l'indique la situation initiale, Claudia Rossi quitte la pharmacie fin août.</p> <p>a) Quels travaux administratifs la pharmacie doit-elle effectuer? Citez et décrivez quatre activités.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Activité</th> <th>Description</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Certificat de travail</td> <td>Établir un certificat de travail juste</td> </tr> <tr> <td>Désinscription des assurances sociales</td> <td>Information AVS, LPP et assurance-accidents</td> </tr> <tr> <td>Décompte</td> <td>Décompter les vacances et les heures supplémentaires et chercher une solution</td> </tr> <tr> <td>Information</td> <td>Informer les autres collaborateurs, éventuellement les fournisseurs/clients/partenaires, et organiser le règlement des signatures</td> </tr> </tbody> </table> <p>Évaluation: 0,5 point par activité correcte, 1 point par description correcte, total 6 points</p>		Activité	Description	Certificat de travail	Établir un certificat de travail juste	Désinscription des assurances sociales	Information AVS, LPP et assurance-accidents	Décompte	Décompter les vacances et les heures supplémentaires et chercher une solution	Information	Informer les autres collaborateurs, éventuellement les fournisseurs/clients/partenaires, et organiser le règlement des signatures	6			
Activité	Description														
Certificat de travail	Établir un certificat de travail juste														
Désinscription des assurances sociales	Information AVS, LPP et assurance-accidents														
Décompte	Décompter les vacances et les heures supplémentaires et chercher une solution														
Information	Informer les autres collaborateurs, éventuellement les fournisseurs/clients/partenaires, et organiser le règlement des signatures														
<p>b) On vous demande d'établir un certificat de travail. Que devez-vous prendre en compte? Citez, décrivez et justifiez quatre points différents dont vous devez tenir compte.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Description</th> <th>Justification</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Droit de l'employé</td> <td>Droit à un certificat de travail objectivement vrai, mais pas à un bon certificat</td> <td rowspan="4">Bases légales</td> </tr> <tr> <td>Formulation</td> <td>La formulation doit être bienveillante</td> </tr> <tr> <td>Contenu</td> <td>Durée de l'emploi, de l'activité, (facultatif) des prestations et du comportement</td> </tr> <tr> <td>Date</td> <td>Dernier jour de travail</td> </tr> </tbody> </table> <p>Évaluation: 0,5 point par aspect correct, 1 point par description correcte, 2 points par justification correcte, total 8 points</p>			Description	Justification	Droit de l'employé	Droit à un certificat de travail objectivement vrai, mais pas à un bon certificat	Bases légales	Formulation	La formulation doit être bienveillante	Contenu	Durée de l'emploi, de l'activité, (facultatif) des prestations et du comportement	Date	Dernier jour de travail	8	
	Description	Justification													
Droit de l'employé	Droit à un certificat de travail objectivement vrai, mais pas à un bon certificat	Bases légales													
Formulation	La formulation doit être bienveillante														
Contenu	Durée de l'emploi, de l'activité, (facultatif) des prestations et du comportement														
Date	Dernier jour de travail														

Examen professionnel assistante de gestion en pharmacie
Étude de cas: Management de la pharmacie

Exercice 2 (suite)	points max	points achevés
<p>b) Aujourd’hui (mi-juin), votre chef vous demande par surprise comment il pourrait éventuellement licencier 3 autres collaborateurs en raison des travaux. Il aimerait également savoir quel serait leur dernier jour de travail, en respectant bien entendu le délai de préavis inscrit dans le Code des obligations (CO). Justifiez vos réponses.</p> <p>1.) Claudine Métrailler travaille à la Pharmacie du Centre SA depuis le 7 juin 1997. 2.) René Moser travaille à la Pharmacie du Centre SA depuis le 1^{er} janvier 2014. 3.) Madeleine Romang travaille à la Pharmacie du Centre SA depuis le 6 mai 2015.</p> <p><u>1.</u> Selon le CO, le délai de préavis serait de 3 mois pour Claudine Métrailler: pour un licenciement fin juin, son dernier jour de travail serait fin septembre.</p> <p><u>2.</u> Selon le CO, le délai de préavis serait de 2 mois pour René Moser: pour un licenciement fin juin, son dernier jour de travail serait fin août.</p> <p><u>3.</u> Selon le CO, le délai de préavis serait de 1 mois pour Madeleine Romang: pour un licenciement fin juin, son dernier jour de travail serait fin juillet.</p> <p>Évaluation: 2 points par réponse correcte, total 6 points</p>	6	
Total exercice 2.3	20	

Examen professionnel assistante de gestion en pharmacie
Étude de cas: Management de la pharmacie

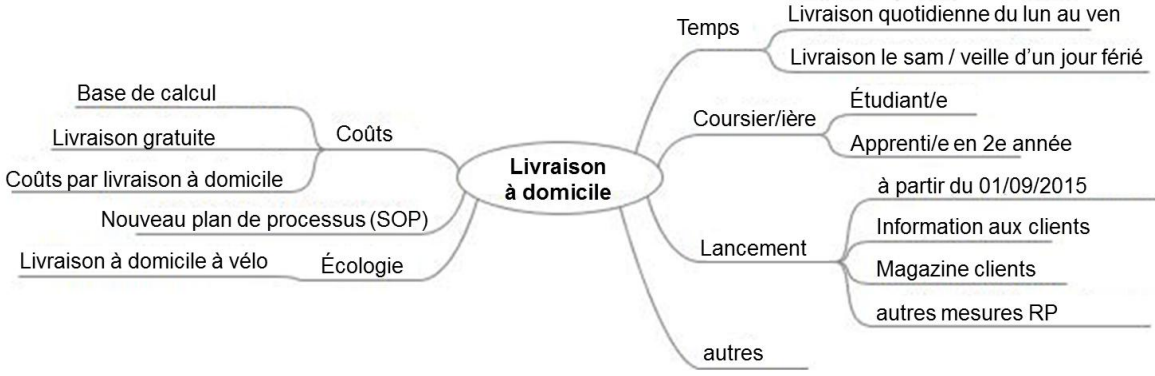
Exercice 2 (suite)	points max	points achevés
<p>Exercice 2.4</p> <p>Il n'est pas encore certain que le remplacement de Claudia Rossi soit nécessaire et des arguments existent pour ou contre cette solution. Le propriétaire vous demande d'établir une base de décision. Formulez deux arguments pour et deux arguments contre son remplacement.</p> <p><u>Arguments pour le remplacement</u> Meilleure couverture des horaires d'ouverture (planification du personnel) (La charge de travail reste la même (marketing)) La situation devrait revenir à la normale après les travaux (travail supplémentaire)</p> <p><u>Arguments contre le remplacement</u> Les objectifs de chiffre d'affaires peuvent ne pas être atteints (coûts du personnel) Inquiétude des autres collaborateurs (processus de groupe)</p> <p>Évaluation: 1 point par argument pertinent, total 4 points</p>	4	
Total exercice 2.4	4	

Examen professionnel assistante de gestion en pharmacie
Étude de cas: Management de la pharmacie

Exercice 2 (suite)		points max	points achevés												
<p>Exercice 2.5</p> <p>Sans tenir compte de votre recommandation à l'exercice 2.4, le propriétaire de la pharmacie a décidé de repourvoir le poste. Il a déjà publié une offre d'emploi et les premières candidatures sont arrivées. Le propriétaire s'inquiète de la sélection et vous demande de redéfinir le processus de sélection.</p> <p>Comment trouver la bonne collaboratrice parmi les nombreuses candidatures? Notez au moins quatre mesures de sélection sous forme de mots-clés.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Mesures de sélection</th> <th>Description</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dossier de candidature</td> <td>Lecture et évaluation de la lettre, du CV et des certificats</td> </tr> <tr> <td>Entretien d'embauche</td> <td>1^{er} entretien avec les candidates sélectionnées</td> </tr> <tr> <td>Travail à l'essai</td> <td>Une journée de travail dans la pharmacie, puis feed-back de l'équipe</td> </tr> <tr> <td>Demande de références</td> <td>Demander au dernier employeur</td> </tr> <tr> <td>Entretien final</td> <td>2^e entretien avec le contenu de la journée d'essai/de la demande de références</td> </tr> </tbody> </table> <p>Évaluation: 2 points par mesure de sélection correcte avec description, total 8 points</p>		Mesures de sélection	Description	Dossier de candidature	Lecture et évaluation de la lettre, du CV et des certificats	Entretien d'embauche	1 ^{er} entretien avec les candidates sélectionnées	Travail à l'essai	Une journée de travail dans la pharmacie, puis feed-back de l'équipe	Demande de références	Demander au dernier employeur	Entretien final	2 ^e entretien avec le contenu de la journée d'essai/de la demande de références	8	
Mesures de sélection	Description														
Dossier de candidature	Lecture et évaluation de la lettre, du CV et des certificats														
Entretien d'embauche	1 ^{er} entretien avec les candidates sélectionnées														
Travail à l'essai	Une journée de travail dans la pharmacie, puis feed-back de l'équipe														
Demande de références	Demander au dernier employeur														
Entretien final	2 ^e entretien avec le contenu de la journée d'essai/de la demande de références														
Total exercice 2.5		8													

Examen professionnel assistante de gestion en pharmacie
Étude de cas: Management de la pharmacie

Exercice 2 (suite)		points max	points achevés						
Exercice 2.6 La nouvelle collaboratrice a été sélectionnée et embauchée. Comment l'intégrer au mieux à l'équipe existante? Décrivez les activités et les points à observer avant et pendant son premier jour de travail.									
a) Que faites-vous avant le premier jour de travail pour intégrer le mieux possible la «nouvelle» à l'équipe existante? Citez et décrivez deux mesures.		4							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Mesure</th> <th>Description</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Journée d'essai</td> <td>Inviter les meilleures candidates à une journée d'essai. Interroger ensuite l'équipe et tenir compte des déclarations lors de la prise de décision.</td> </tr> <tr> <td>Informers les collaborateurs</td> <td>Informers les collaborateurs actuels quelques jours avant l'arrivée de la «nouvelle» (qui est-elle, quelles sont ses tâches, classement, etc.)</td> </tr> </tbody> </table>		Mesure	Description	Journée d'essai	Inviter les meilleures candidates à une journée d'essai. Interroger ensuite l'équipe et tenir compte des déclarations lors de la prise de décision.	Informers les collaborateurs	Informers les collaborateurs actuels quelques jours avant l'arrivée de la «nouvelle» (qui est-elle, quelles sont ses tâches, classement, etc.)		
Mesure	Description								
Journée d'essai	Inviter les meilleures candidates à une journée d'essai. Interroger ensuite l'équipe et tenir compte des déclarations lors de la prise de décision.								
Informers les collaborateurs	Informers les collaborateurs actuels quelques jours avant l'arrivée de la «nouvelle» (qui est-elle, quelles sont ses tâches, classement, etc.)								
Évaluation: 0,5 point par mesure pertinente, 1,5 point par justification, total 4 points									
b) Que faites-vous pour faciliter l'intégration de la «nouvelle» lors de son premier jour de travail? Citez et décrivez de manière détaillée deux mesures complémentaires.		7							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Mesure</th> <th>Description</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tour de présentation</td> <td>Rencontre mutuelle avant le début de la journée, tout le monde se présente (nom, fonction, expérience, loisirs, pourquoi je travaille ici, vie privée éventuellement) Présentations en cercle, les collaborateurs actuels en premier (top down), la «nouvelle» en dernier (1-2 min max. par personne). Proposer un apéro en fin de journée</td> </tr> <tr> <td>Pot de bienvenue</td> <td>Apéro payé par la pharmacie avec quelques canapés. Durée: env. 1 heure, dont env. 20 min à caractère officiel (accueil par le propriétaire, rétrospective sur la première journée par tout le monde), puis 40 minutes de discussions libres autour d'un verre.</td> </tr> </tbody> </table>		Mesure	Description	Tour de présentation	Rencontre mutuelle avant le début de la journée, tout le monde se présente (nom, fonction, expérience, loisirs, pourquoi je travaille ici, vie privée éventuellement) Présentations en cercle, les collaborateurs actuels en premier (top down), la «nouvelle» en dernier (1-2 min max. par personne). Proposer un apéro en fin de journée	Pot de bienvenue	Apéro payé par la pharmacie avec quelques canapés. Durée: env. 1 heure, dont env. 20 min à caractère officiel (accueil par le propriétaire, rétrospective sur la première journée par tout le monde), puis 40 minutes de discussions libres autour d'un verre.		
Mesure	Description								
Tour de présentation	Rencontre mutuelle avant le début de la journée, tout le monde se présente (nom, fonction, expérience, loisirs, pourquoi je travaille ici, vie privée éventuellement) Présentations en cercle, les collaborateurs actuels en premier (top down), la «nouvelle» en dernier (1-2 min max. par personne). Proposer un apéro en fin de journée								
Pot de bienvenue	Apéro payé par la pharmacie avec quelques canapés. Durée: env. 1 heure, dont env. 20 min à caractère officiel (accueil par le propriétaire, rétrospective sur la première journée par tout le monde), puis 40 minutes de discussions libres autour d'un verre.								
Évaluation: 0,5 point par mesure pertinente, 3 points par justification, total 7 points									
Total exercice 2.6		11							

Travaux devant la pharmacie Organisation d'entreprise		38 points											
		points max	points achevés										
<p>Exercice 3.1</p> <p>Un nouveau service: la livraison à domicile Vous considérez les travaux comme une opportunité et non comme un désagrément. Vous prenez votre courage à deux mains et lancez un service complet de livraison à domicile. 80% de votre clientèle est régulière, vous leur devez finalement bien un service optimal, même pendant les travaux.</p> <p>a) Utilisez une méthode créative pour représenter la livraison à domicile. Vous devez indiquer ce que vous devez préparer, comment vous le préparez, mais aussi évoquer le lancement de ce service.</p> <p>Méthode créative (mind map p. ex.)</p> <p>Exemple</p>  <p>Évaluation: a) 0,5 point par réponse pertinente, 2 points si la méthode créative est adaptée, total 6 points</p>		6											
<p>b) Pendant les travaux, la pharmacie reste parfaitement joignable par d'autres moyens, par exemple par téléphone. Il convient justement de soigner ces modes de communication. Élaborez un aperçu des différents modes de contact de la pharmacie autres que le contact physique. Attirez également l'attention de l'équipe sur certains points importants en utilisant des mots-clés.</p> <p>Proposition de solution:</p> <table border="1" data-bbox="164 1709 1332 1993"> <thead> <tr> <th>Joignable via</th> <th>Points importants pour l'équipe</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Téléphone</td> <td>Contact professionnel, décrocher au plus tard avant la 5^e sonnerie, s'exercer au code de bonne conduite au téléphone</td> </tr> <tr> <td>E-mail</td> <td>Contrôler et traiter les e-mails plusieurs fois par jour, définir les responsabilités du contrôle des e-mails dans l'équipe.</td> </tr> <tr> <td>Site Internet / Online Shop</td> <td>Coûteux, mais un instrument utile pour l'avenir</td> </tr> <tr> <td>Fax</td> <td>Traitement régulier, idéal pour les cabinets médicaux</td> </tr> </tbody> </table> <p>Évaluation: b) 1 point par réponse pertinente avec points importants, total 4 points</p>		Joignable via	Points importants pour l'équipe	Téléphone	Contact professionnel, décrocher au plus tard avant la 5 ^e sonnerie, s'exercer au code de bonne conduite au téléphone	E-mail	Contrôler et traiter les e-mails plusieurs fois par jour, définir les responsabilités du contrôle des e-mails dans l'équipe.	Site Internet / Online Shop	Coûteux, mais un instrument utile pour l'avenir	Fax	Traitement régulier, idéal pour les cabinets médicaux	4	
Joignable via	Points importants pour l'équipe												
Téléphone	Contact professionnel, décrocher au plus tard avant la 5 ^e sonnerie, s'exercer au code de bonne conduite au téléphone												
E-mail	Contrôler et traiter les e-mails plusieurs fois par jour, définir les responsabilités du contrôle des e-mails dans l'équipe.												
Site Internet / Online Shop	Coûteux, mais un instrument utile pour l'avenir												
Fax	Traitement régulier, idéal pour les cabinets médicaux												

Examen professionnel assistante de gestion en pharmacie
Étude de cas: Management de la pharmacie

Total exercice 3.1	10	
---------------------------	-----------	--

Examen professionnel assistante de gestion en pharmacie
Étude de cas: Management de la pharmacie

Exercice 3 (suite)	points max	points achevés
<p>Exercice 3.2</p> <p>Clients réguliers et traitements</p> <p>Vous écrivez à tous vos clients réguliers qui suivent actuellement un traitement pour éviter toute mise en danger en leur proposant de bénéficier gratuitement du service de livraison à domicile et de retirer un bon d'achat lors d'une visite (relativement plus compliquée) à la pharmacie. Vous souhaitez ainsi récompenser vos plus fidèles clients.</p>		
<p>a) Comment sélectionnez-vous les clients et selon quels critères?</p> <p>Sélection des clients</p> <ul style="list-style-type: none"> - Filtrer par voie informatique tous les clients qui ont actuellement une ordonnance renouvelable - Clients avec un décompte de caisse maladie supérieur à CHF ... - En principe, tous les clients: tous sont susceptibles de se rendre dans la pharmacie. <p>Évaluation: 2 points si la sélection des clients est pertinente</p>	2	
<p>b) Que contient le courrier que vous envoyez aux clients? Indiquez-vous des éléments particuliers? (Justifiez votre réponse.)</p> <p>Courrier</p> <ul style="list-style-type: none"> - Attirer l'attention sur la situation particulière liée aux travaux - Durée des travaux - Expliquer les modes d'accès les plus simples - Variante de commande alternative avec la livraison à domicile <p>Évaluation: 1 point par contenu pertinent, total 4 points</p>	4	
<p>Total exercice 3.2</p>	6	

Examen professionnel assistante de gestion en pharmacie
Étude de cas: Management de la pharmacie

Exercice 3 (suite)	points max	points achevés
<p>Exercice 3.3</p> <p>Votre chef trouve que votre idée de livraison à domicile est très bonne. Il craint cependant de manquer de travail et de ventes. Il souhaite donc attirer l'attention des clients sur l'EPM dans le cadre de la RBP IV en complément du courrier évoqué plus haut. Vous devez donc joindre un courrier spécifique concernant l'EPM pour les clients concernés.</p> <p>a) Quels clients sont concernés par un EPM? b) Les clients doivent-ils prendre rendez-vous ou peuvent-ils passer simplement? Pourquoi? c) Combien de temps durent la préparation et l'EPM?</p> <p>a) Sélection des clients Tous les clients qui prennent au moins 4 médicaments différents depuis au moins trois mois peuvent demander un EPM.</p> <p>b) Rendez-vous Pour être concluant, l'EPM doit être fait sur rendez-vous et demande une préparation sérieuse du pharmacien.</p> <p>c) Durée Temps de préparation: env. 30 minutes Temps d'entretien: env. 30 minutes</p> <p>Évaluation: Sélection judicieuse des clients: 2 points, rendez-vous: 1 point, durée: 1 point, total 4 points</p>	<p>2</p> <p>1</p> <p>1</p>	
Total exercice 3.3	4	

Examen professionnel assistante de gestion en pharmacie
Étude de cas: Management de la pharmacie

Exercice 3 (suite)	points max	points achevés
<p>Exercice 3.4</p> <p>La santé des collaborateurs est essentielle pour votre chef. Il souhaite élaborer avec vous un concept pour promouvoir la remise en forme personnelle, surtout en cette période difficile avec les travaux. Préparez-vous à une réunion personnelle avec votre chef en réunissant un maximum d'idées.</p> <p>Collecte d'idées sur la promotion de la santé pour les collaborateurs...</p> <p>Évaluation: 4 idées différentes à 0,5 point chacune, total 2 points</p>	2	
<p>Total exercice 3.4</p>	2	
<p>Exercice 3.5</p> <p>Lors de votre discussion sur la promotion de la santé des collaborateurs, vous avez parlé des centres de fitness. Trois de vos collaboratrices se rendent régulièrement dans différents centres de votre ville. Vous avez trouvé des points communs entre la pharmacie et les centres de fitness sur les questions de prévention et pensez donc qu'une collaboration pourrait se révéler lucrative pour votre pharmacie. Dressez une liste de propositions pour présenter une éventuelle «collaboration» avec un centre de fitness.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proposer mutuellement des prospectus/flyers - Offres promotionnelles mutuelles - Remettre au centre de fitness des savons ou des serviettes rafraîchissantes avec le logo de la pharmacie pour les clients. <p>Évaluation: 4 idées différentes à 0,5 point chacune, total 2 points</p>	2	
<p>Total exercice 3.5</p>	2	

Examen professionnel assistante de gestion en pharmacie
Étude de cas: Management de la pharmacie

Exercice 3 (suite)	points max	points achevés
<p>Exercice 3.6</p> <p>Vous avez trouvé une idée promotionnelle: vous avez créé un «savon travaux» au parfum agréable dans votre laboratoire et l'offrez aux clients dans un emballage cadeau pendant les travaux.</p>		
<p>a) Comment devez-vous étiqueter le savon pour respecter les exigences légales?</p> <p>Tous les composants doivent être clairement déclarés, date de fabrication, date d'utilisation, prix, etc.</p> <p>Évaluation: 0,25 point par réponse correcte</p>	2	
<p>b) De quel texte juridique proviennent les exigences que vous devez respecter pour la vente de produits que vous fabriquez?</p> <p>Loi sur la responsabilité du fait des produits (le producteur d'un produit est le premier responsable)</p> <p>Évaluation: 1 point si la réponse est correcte</p>	1	
<p>c) Parmi les prescriptions du point b), laquelle pourriez-vous ne pas avoir respectée et quelles pourraient être les conséquences?</p> <p>P. ex. non-indication d'un composant et une personne allergique y réagit; la responsabilité du producteur couvre les dommages causés par le défaut d'un produit</p> <p>Évaluation: exemple pertinent avec défaut et dommages 2 points</p>	2	
<p>Total exercice 3.6</p>	5	

Examen professionnel assistante de gestion en pharmacie
Étude de cas: Management de la pharmacie

Exercice 3 (suite)	points max	points achevés
<p>Exercice 3.7</p> <p>Votre chef pense qu'il serait peut-être mieux de ne pas afficher les prix de vente en vitrine pendant les travaux. Il estime que cela peut attirer plus de monde et permet de mieux communiquer avec les clients et de mieux les conseiller.</p> <p>Il souhaite également retirer tous les prix des étagères de vente.</p>		
<p>a) Quelle ordonnance vous indique si votre chef agit correctement?</p> <p>L'ordonnance sur l'indication des prix (OIP)</p>	1	
<p>b) Le prix des produits doit-il être indiqué dans la vitrine?</p> <p>Oui, en règle générale (tout dépend du montant)</p>	1	
<p>c) Quel est l'objectif de cette ordonnance?</p> <p>Permettre aux clients de comparer les prix</p>	1	
<p>Total exercice 3.7</p>	3	

Examen professionnel assistante de gestion en pharmacie
Étude de cas: Management de la pharmacie

Exercice 3 (suite)	points max	points achevés
<p>Exercice 3.8</p> <p>Conformément à l'exercice 3.1, vous avez mis en place un service de livraison à domicile et votre collaboratrice, Jessica Berger, devait effectuer aujourd'hui sa première livraison chez une cliente. Elle a trébuché dans l'entrée de la maison, cassant un grand vase de valeur qui était posé au sol.</p>		
<p>a) Qui est responsable des dommages causés chez la cliente et pourquoi? Justifiez votre réponse.</p> <p>Responsabilité causale du propriétaire de l'entreprise. Une obligation est née. La société Pharmacie du Centre SA doit prendre en charge le dommage, couvert par l'assurance responsabilité civile professionnelle.</p>	3	
<p>b) Le propriétaire peut-il déduire le dommage du prochain salaire de sa collaboratrice, Jessica Berger? Veuillez justifier votre réponse de manière précise.</p> <p>Non, il ne peut évidemment pas le faire, car Jessica n'a pas commis de faute. Elle a provoqué le dommage pendant son activité professionnelle, c'est donc le propriétaire de l'entreprise qui est responsable.</p>	2	
<p>c) Qui serait responsable du dommage si Jessica Berger avait cassé un vase chez un particulier pendant son temps libre?</p> <p>Jessica elle-même, bien entendu. Si elle a une assurance responsabilité civile, celle-ci prendra le dommage en charge.</p>	1	
<p>Total exercice 3.8</p>	6	
<p>Total exercice 3</p>	38	