FIRMA SZKOLENIOWA FORMATRIX MARCIN FILIPOWSKI

4,6 / 5

404 oceny

Efektywna obsługa pacjenta w aptece. Jak skutecznie łączyć rolę farmaceuty z rolą edukatora i sprzedawcy.

Numer usługi 2023/06/27/11918/1872032

3 542,40 PLN brutto
2 880,00 PLN netto
110,70 PLN brutto/h
90,00 PLN netto/h

Katowice / stacjonarna
Usługa szkoleniowa
32 h
15.09.2025 do 18.09.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do farmaceutów, kierowników i managerów aptek.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	08-09-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	32

Cel

Cel edukacyjny

Głównym celem szkolenia jest rozwój kompetencji w obszarze zarządzania sprzedażą i poziomu obsługi w świetle ciągłych zmian rynkowych oraz zwrócenie szczególnej uwagi na dopasowanie do potrzeb klienta. Takie uwrażliwienie na szukanie rozwiązań dopasowanych do potrzeb oraz elastyczność dopasowania jest jednym z najważniejszych potrzeb klienta dzisiejszych czasów. Wzmocni to w efekcie przychód przedsiębiorstwa oraz pozwoli na czerpanie korzyści ze współpracy z obecnymi klientami.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wiedza: Znajomość zasad efektywnego porozumiewania się i obserwacji komunikatów niewerbalnych. Umiejętności: Umiejętność zadawania pytań otwartych/zamkniętych, parafrazowania, obserwacji emocji i języka ciała. Kompetencje: Postawa asertywnej uprzejmości i empatii w relacjach zawodowych.	Uczestnik potrafi wymienić elementy komunikacji werbalnej i niewerbalnej oraz wskazać znaczenie aktywnego słuchania. Uczestnik przeprowadza rozmowę z pacjentem lub współpracownikiem z wykorzystaniem technik aktywnego słuchania i obserwacji. Uczestnik rozpoznaje emocje i stosuje adekwatny sposób komunikacji bez agresji lub uległości.	Test teoretyczny
Wiedza: Znajomość definicji i teorii motywacji oraz zasad etycznej perswazji. Umiejętności: Umiejętność rozpoznawania barier i potrzeb oraz stosowania technik motywacyjnych. Kompetencje: Świadome stosowanie etycznych metod perswazji oraz ochrona przed manipulacją.	Uczestnik potrafi wskazać czynniki wpływające na motywację pacjenta i pracownika. Uczestnik analizuje przypadki pacjentów i dobiera adekwatne techniki wpływu. Uczestnik potrafi odróżnić perswazję od manipulacji i opisać strategie obrony.	Test teoretyczny
Wiedza: Znajomość zasad logicznej prezentacji i dostosowania przekazu do odbiorcy. Umiejętności: Umiejętność konstruowania i wygłaszania motywującej wypowiedzi do pacjenta. Kompetencje: Świadomość blokad komunikacyjnych i unikanie zachowań dominujących lub oceniających.	Uczestnik potrafi wskazać kluczowe elementy skutecznej prezentacji motywującej. Uczestnik przeprowadza prezentację z zastosowaniem technik dopasowania przekazu i mowy ciała. Uczestnik rozpoznaje blokady w komunikacji i wypracowuje alternatywne formy wypowiedzi.	Test teoretyczny
Wiedza: Znajomość zasad udzielania informacji zwrotnej i stylów komunikacji. Umiejętności: Umiejętność stosowania informacji zwrotnej oraz unikania i rozwiązywania konfliktów. Kompetencje: Zdolność do budowania relacji i efektywnej współpracy z zespołem.	Uczestnik potrafi rozróżnić style komunikacji i opisać ich cechy. Uczestnik stosuje techniki feedbacku w symulacjach konfliktowych. Uczestnik dokonuje autoanalizy własnej roli w zespole wg Belbina.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wiedza: Znajomość typologii zachowań i metaprogramów pacjentów/współpracowników. Umiejętności: Umiejętność dostosowania komunikatu do typu osobowości i zachowania pacjenta. Kompetencje: Stosowanie asertywnych zachowań w sytuacjach trudnych.	Uczestnik potrafi rozpoznać typ zachowania oraz wskazać metaprogramy wpływające na komunikację. Uczestnik prowadzi symulację rozmowy z pacjentem prezentującym trudne zachowanie. Uczestnik prezentuje czterostopniowy schemat obrony granic oraz technikę zdartej płyty.	Test teoretyczny
Wiedza: Znajomość rodzajów zastrzeżeń pacjenta i schematów radzenia sobie z obiekcjami. Umiejętności: Umiejętność stosowania narzędzi do radzenia sobie w sytuacjach trudnych z pacjentem. Kompetencje: Umiejętność zachowania profesjonalizmu w kontaktach z wymagającym pacjentem.	Uczestnik rozpoznaje rodzaje zastrzeżeń i stosuje techniki ich przezwyciężania. Uczestnik przeprowadza ćwiczenia z pacjentem symulowanym stosując techniki (zdarta płyta, pytania o powód). Uczestnik wykazuje postawę empatii, cierpliwości i konsekwencji w komunikacji.	Test teoretyczny
Wiedza: Znajomość standardów obsługi i kompetencji farmaceuty. Umiejętności: Umiejętność przekazywania zaleceń terapeutycznych w sposób zrozumiały i skuteczny. Kompetencje: Zdolność do budowania zaufania, współpracy i współodpowiedzialności w terapii.	Uczestnik potrafi wskazać zasady profesjonalnej obsługi pacjenta i elementy karty praw pacjenta. Uczestnik formułuje zalecenia terapeutyczne w sposób zwięzły, dostosowany do pacjenta. Uczestnik planuje działania wspierające współpracę w terapii długoterminowej.	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

I DZIEŃ

MODUŁ I

SZTUKA POROZUMIEWANIA SIĘ I ZARZĄDZANIA EMOCJAMI W RELACJACH Z PACJENTEM ORAZ KOLEGĄ/KOLEŻANKĄ Z ZESPOŁU

- Efektywne porozumiewanie się w relacjach pacjent – pracownik systemu ochrony zdrowia, pracownik – pracownik, pracownik - przełożony
- Aktywne słuchanie i obserwacja zachowań niewerbalnych, czyli o roli odbiorcy
- Rozpoznawanie języka ciała, czyli jak rozpoznać nieufność, gniew, nerwowość, znudzenie
- Słuchanie i obserwowanie, czyli jak uczulić się na ton głosu, okazywać zrozumienie dla uczuć, utrzymywać kontakt wzrokowy, etc.
- Zadawanie pytań, czyli jak pytać jasno i konkretnie, uzyskiwać dodatkowe informacje, rozważać każde pytanie nim udzielimy odpowiedzi
- Zadawania odpowiednich pytań otwartych i zamkniętych, okazywanie zrozumienia, parafrazowanie
- Postawa asertywnej uprzejmości wobec przełożonego, współpracownika czy pacjenta

MODUŁ II

11 ZASAD SKUTECZNEGO MOTYWOWANIA PACJENTA

- Co to jest motywacja?
- Teorie i definicje motywacji
- 11-zasad skutecznego motywowania – teoria
- Jak wygląda proces decyzyjny każdego człowieka?
- Co motywuje pacjentów do leczenia, a pracowników do wykonywania obowiązków zawodowych?
- Umiejętność przełamywania barier
- Umiejętność rozpoznawania rzeczywistych potrzeb i zaspokajanie ich
- Sztuka etycznej perswazji
- Jak nie poddać się manipulacji?

II DZIEŃ

MODUŁ III

UMIEJĘTNOŚĆ PREZENTOWANIA INFORMACJI, JAKO METODA MOTYWOWANIA PACJENTÓW, RODZINY I…. SAMYCH SIEBIE

- Skupienie uwagi poprzez gestykulację dopasowaną do słów, używanie zrozumiałych terminów i odpowiednie tempo mówienia
- Logiki wypowiedzi, dzięki jasnej strukturze i podsumowaniom
- Zwiększenia akceptacji wysuwanych propozycji poprzez dopasowanie wypowiedzi do poziomu słuchaczy, wypunktowanie korzyści i zaangażowanie
- Moje preferencje i zdolności w relacjach i komunikacji z innym człowiekiem w sytuacjach zawodowych
- Osądzanie (krytyka, obrażanie, oskarżanie)
- Pozycja dominacji (np. grożenie, rozkazywanie, moralizowanie)
- Uciekanie od cudzych problemów
- Blokady językowe („zabójcze frazesy”)

MODUŁ IV

INFORMACJE ZWROTNE ORAZ SZTUKA ZAPOBIEGANIA I ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW

- Zasady informacji zwrotnej w relacjach zawodowych
- Skuteczne posługiwanie się informacja zwrotną
- Jak sobie radzę i unikam, a jak powinienem skutecznie sobie radzić i unikać konfliktów i nieporozumień w pracy
- Style komunikacyjne w relacji ja – pacjent, ja – przełożony, ja - współpracownik
- Styl skupiony na zadaniach a styl skupiony na relacjach- wady i zalety
- Rozpoznawanie stylu naszego rozmówcy

- Rozpoznawanie potrzeb rozmówcy, jak do niego dotrzeć?
- Poznanie silnych stron i ograniczeń wynikających z różnych stylów komunikowania się ludzi
- Jaką rolę pełnię w zespole? Role zespołowe wg Balbina

III DZIEŃ

MODUŁ V

SPOSOBY POSTĘPOWANIA W SYTUACJACH TRUDNYCH Z PACJENTAMI/WSPÓŁPRACOWNIKAMI/PRZEŁOŻONYM

- Typologia
- Metaprogramy:

- Autorytet wewnętrzny lub zewnętrzny
- Zgodny lub negujący
- Systematyczny lub chaotyczny
- Osobisty lub rzeczowy
- Nastawiony na cele lub problemy

- Praktyczne sposoby rozpoznawania poszczególnych typów osobowości
- Praktyczne sposoby obsługiwania danego pacjenta
- Cztery typy zachowań:

- Asertywne, agresywne, bierne (uległe), manipulacyjne. Jak się objawiają? Po czym je poznać?
- Jakie są skutki każdego zachowania (w zależności czy reprezentuje je pacjent czy personel medyczny)
- Co to jest asertywność?
- Co nam daje asertywność?
- Czterostopniowy asertywny schemat obrony własnych granic
- Asertywna odmowa czyli zasada zdartej płyty
- Praktyczne ćwiczenia postaw asertywnych wobec trudnych czy roszczeniowych pacjentów/współpracowników/przełożonych

MODUŁ VI

STANDARDY POSTĘPOWANIA PERSONEL MEDYCZNY-PACJENT JAKO WARUNEK SKUTECZNEGO LECZENIA

- Jak radzić sobie z odmową
- Pokonywanie zastrzeżeń – schemat
- Rodzaje zastrzeżeń: Zastrzeżenia jawne (rzeczywiste i zastępcze) oraz ukryte
- Nieporozumienie-Obojętność-Sceptycyzm
  Technika radzenia sobie z zastrzeżeniami w 3 krokach
- Ćwiczenia radzenia sobie z obiekcjami u pacjenta
- Różne zachowania pacjentów

- krytyka na tle konkurencji
- zgłaszanie żądań
- przepytywanie przez pacjenta
- „nie jestem zainteresowany…”
- „interesuje mnie wyłącznie…”
- „niech Pani mówi ja tylko słucham”

- Różne techniki radzenia sobie w sytuacjach trudnych:

- Docenienie znawstwa
- Poszukiwanie krytyki
- Technika zdartej płyty

- Zapytanie o powód niechęci
- Rola intencji w zadawaniu pytań
- Przyznanie się do kłopotu
- Zainteresowanie światem pacjenta

IV DZIEŃ

MODUŁ VII

DOSKONALENIE PROCESU OBSŁUGI FARMACEUTYCZNEJ

- Standardy procesu obsługi

- Karta praw pacjenta
- Co gwarantuje sukces w pracy farmaceuty, czyli o podstawowych kompetencjach zawodowych
- Niezbędnik pracownika służby zdrowia czyli zbiór zasad postępowania na tym stanowisku
- Co buduje zaufanie i autorytet farmaceuty?
- Odsetek osób chorych przewlekle, którym zdarzyło się nie wykupić recepty ze względu na cenę leku
- Jak skutecznie komunikować zalecenia terapeutyczne, aby pacjenci stosowali się do zaleceń
- Zasady budowania współpracy długoterminowej w leczeniu pacjentów
- Współodpowiedzialność "białego" personelu za efektywność ordynowanej terapii
- Możliwości wpływu farmaceuty na poprawę współpracy w terapii długoterminowej

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 4

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 4 Dzień 1	Marcin Filipowski	15-09-2025	08:00	16:00	08:00
2 z 4 Dzień 2	Marcin Filipowski	16-09-2025	08:00	16:00	08:00
3 z 4 Dzień 3	Marcin Filipowski	17-09-2025	08:00	16:00	08:00
4 z 4 Dzień 4	Marcin Filipowski	18-09-2025	08:00	16:00	08:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 542,40 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 880,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	110,70 PLN
Koszt osobogodziny netto	90,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1

1 z 1

Marcin Filipowski

Trener biznesu, założyciel i właściciel firmy szkoleniowej ForMatrix.
Ukończył szkołę trenerów METRUM akredytowaną przez ICF i PTP Certyfikowany Master Neurolingwistycznego Programowania. Ukończył szkołę CoachWiseEquippedTM akredytowany przez ICF i CTI w Coaching Center w Warszawie. Członek Polskiego Towarzystwa Trenerów Biznesu. Certyfikowany Diagnosta Inteligencji Emocjonalnej. Reiss Motivation Profile Master - specjalista motywacji pozafinansowej. Wykładowca w Akademii WSB (Wyższa Szkoła Biznesu) w Dąbrowie Górniczej – „Komunikacja z pacjentem" oraz „Komunikacja interpersonalna"
Absolwent rehabilitacji ruchowej i odnowy biologicznej AWF w Katowicach. Posiada 20-letnie doświadczenie w sprzedaży, zdobyte głównie w branży farmaceutycznej. Praca z lekarzami i farmaceutami nie ma dla niego tajemnic, swoją wiedzę i doświadczenie niezwykle skutecznie przekłada na efektywność prowadzonych przez siebie szkoleń. Był także trenerem wewnętrznym w jednej z największych korporacji farmaceutycznych na świecie – TevaPharmaceuticals.
Od 2008 roku jest właścicielem firmy szkoleniowej ForMatrix, zajmuje się szkoleniami, coachingiem i wsparciem konsultingowym dla klientów z różnych dziedzin biznesu. Specjalizuje się w podnoszeniu efektywności sprzedaży poprzez rozwijanie kompetencji managerów (projekty coachingowe) oraz szkolenia z metod osiągania celów, asertywności, zaawansowanych technik wywierania wpływu i motywacji pozafinansowej.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik otrzyma materiały szkoleniowe w forime elektronicznej, notes oraz długopis.

Warunki uczestnictwa

Prosimy o kontakt z realizatorem w celu ustalenia terminu szkolenia oraz zapisania się na kurs.

ORGANIZUJEMY RÓWNIEŻ SZKOLENIA ZAMKNIĘTE DLA PLACÓWEK.

ISTNIEJE MOŻLIWOŚĆ SKORZYSTANIA Z DOFINANSOWANIA.

Adres

ul. Józefa Wolnego 4
40-857 Katowice
woj. śląskie

Kontakt

Edyta Pilas

E-mail biuro@formatrix.pl
Telefon (+48) 660 606 066