



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

FIRMA
SZKOLENIOWA
FORMATRIX
MARCIN
FILIPOWSKI



📍 Katowice / stacjonarna
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 32 h
📅 23.06.2025 do 26.06.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Identyfikator projektu	Sektor Usługi Rozwojowe
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do farmaceutów, kierowników i managerów aptek.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	22-06-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	32

Cel

Cel edukacyjny

Głównym celem szkolenia jest rozwój kompetencji w obszarze zarządzania sprzedażą i poziomemu obsłudze 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

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

Potrafi porozumiewać się z klientem/pacjentem

Potrafi zarządzać emocjami w relacjach z klientem/pacjentem oraz współpracownikami

Zna zasady skutecznego motywowania klienta/pacjenta

Skutecznie prezentuje ofertę

Wie jak przekazywać i przyjmować informacje zwrotne

Skutecznie zapobiega i rozwiązuje sytuacje konfliktowe

Radzi sobie w sytuacjach trudnych z klientami/pacjentami

Zna i stosuje standardy relacji klient/pacjent - farmaceuta

Kompetentnie obsługuje pacjentów i klientów apteki

Wie, że relacja pacjent - farmaceuta jest ważnym elementem skutecznego leczenia

Wie, że istnieją różne typy klientów/pacjentów, rozróżnia te typy oraz potrafi prawidłowo dopasować sposób obsługi w zależności od indywidualnych potrzeb klienta/pacjenta

Sposób weryfikacji efektów uczenia się

Na szkoleniu trener na bieżąco przekazuje uczestnikom informacje zwrotne w zakresie prawidłowo wykonywanej praktyki i ćwiczeń. W każdym dniu szkolenia nastąpi podsumowanie całości materiału dokonywane grupowo. Po szkoleniu przeprowadzane są wywiady z każdym uczestnikiem kursu. Po zakończeniu usługi uczestnik wypełnia narzędzie ewaluacyjne w postaci ankiety.

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

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
- Zadawanie 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 informacją 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 obsługiwanego 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
- przepytывanie 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	-	23-06-2025	08:00	16:00	08:00
2 z 4 Dzień 2	-	24-06-2025	08:00	16:00	08:00
3 z 4 Dzień 3	-	25-06-2025	08:00	16:00	08:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 4 Dzień 4	-	26-06-2025	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 formie 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

Katowice
40-857 Katowice
woj. śląskie

Kontakt



Marta Hajda

E-mail marta.hajda@formatrix.pl

Telefon (+48) 510 464 123