



FUNDACJA  
INSTYTUT PROJEKT  
PRZEDSIĘBIORCZO  
ŚĆ



## Skuteczna sprzedaż w branży farmaceutycznej gr 2

Numer usługi 2024/09/02/132349/2289843

📍 Szczecin / mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 32 h

📅 14.10.2024 do 17.10.2024

6 944,00 PLN brutto

6 944,00 PLN netto

217,00 PLN brutto/h

217,00 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| Kategoria                       | Biznes / Sprzedaż   |
| Sposób dofinansowania           | wsparcie dla pracodawców i ich pracowników  |
| Grupa docelowa usługi           | Grupą docelową usługi " <b>Skuteczna sprzedaż i obsługa klienta w branży farmaceutycznej</b> " będą przede wszystkim farmaceuci, przedstawiciele handlowi oraz menedżerowie aptek i firm farmaceutycznych, którzy chcą poprawić swoje umiejętności sprzedażowe i obsługi klienta. Usługa może również zainteresować osoby zarządzające zespołami sprzedażowymi w firmach farmaceutycznych oraz pracowników działów marketingu odpowiedzialnych za strategię sprzedażowe. Kluczowymi odbiorcami będą osoby odpowiedzialne za bezpośredni kontakt z klientami, którym zależy na budowaniu trwałych relacji, zwiększeniu efektywności sprzedaży i podnoszeniu jakości obsługi. |
| Minimalna liczba uczestników    | 5   |
| Maksymalna liczba uczestników   | 45  |
| Data zakończenia rekrutacji     | 13-10-2024  |
| Forma prowadzenia usługi        | mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)  |
| Liczba godzin usługi            | 32  |
| Podstawa uzyskania wpisu do BUR | Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych  |

# Cel

## Cel edukacyjny

Celem edukacyjnym usługi "Skuteczna sprzedaż i obsługa klienta w branży farmaceutycznej" jest wyposażenie uczestników w praktyczne umiejętności oraz wiedzę niezbędną do efektywnego prowadzenia sprzedaży produktów farmaceutycznych, a także do budowania długotrwałych i pozytywnych relacji z klientami. Uczestnicy zdobędą narzędzia umożliwiające lepsze zrozumienie potrzeb klientów, skuteczne argumentowanie wartości oferowanych produktów oraz radzenie sobie z trudnymi sytuacjami w kontakcie z klientem

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się  | Kryteria weryfikacji  | Metoda walidacji                    |
|---|---|-------------------------------------|
| Uczestnik zna zasady efektywnej komunikacji w sprzedaży farmaceutycznej oraz techniki sprzedażowe dostosowane do specyfiki branży farmaceutycznej   | Uczestnik potrafi wymienić i opisać techniki sprzedażowe oraz zasady komunikacji, a także wskazać ich zastosowanie w kontekście farmaceutycznym.                  | Test teoretyczny                    |
| Uczestnik potrafi skutecznie zastosować poznane techniki sprzedażowe w praktyce, prowadząc rozmowy z klientami i negocjując warunki sprzedaży       | Uczestnik przeprowadza symulacje rozmów sprzedażowych, w trakcie których wykorzystuje odpowiednie techniki oraz dostosowuje swoje podejście do specyfiki klienta. | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| Uczestnik rozwija umiejętność budowania długotrwałych relacji z klientami oraz zarządzania trudnymi sytuacjami w sposób profesjonalny i empatyczny. | Uczestnik wykazuje umiejętność reagowania na trudne sytuacje z klientami w sposób empatyczny, a także budowania relacji opartej na zaufaniu.                      | Wywiad swobodny                     |

# Kwalifikacje

## Kwalifikacje zarejestrowane w Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji

|  |   |
|--|---|
| Kwalifikacje   | Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca |
| Kod kwalifikacji w Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji | 12639   |
| Nazwa/Kategoria Podmiotu prowadzącego walidację        | Krajowe Centrum Akredytacji                                 |
| Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR | Nie   |
| Nazwa/Kategoria Podmiotu certyfikującego               | Krajowe Centrum Akredytacji                                 |

# Program

## Moduł 1: Podstawy sprzedaży w branży farmaceutycznej

- Wprowadzenie do specyfiki rynku farmaceutycznego.
- Przegląd regulacji prawnych i etycznych w sprzedaży produktów farmaceutycznych.
- Podstawowe techniki sprzedaży i ich zastosowanie w kontekście farmaceutycznym.
- Znaczenie budowania relacji z klientami w branży farmaceutycznej.

## Moduł 2: Komunikacja z klientem w farmacji

- Zasady efektywnej komunikacji interpersonalnej w sprzedaży farmaceutycznej.
- Techniki aktywnego słuchania i zadawania pytań.
- Jak rozpoznawać i reagować na potrzeby klienta?
- Radzenie sobie z obiekcjami i trudnymi sytuacjami w rozmowie z klientem.

## Moduł 3: Techniki sprzedażowe w praktyce

- Zaawansowane techniki sprzedażowe dostosowane do branży farmaceutycznej.
- Strategie negocjacji i zamykania sprzedaży.
- Personalizacja oferty sprzedażowej w oparciu o profil klienta.
- Case studies: analiza realnych przypadków z rynku farmaceutycznego.

## Moduł 4: Budowanie długotrwałych relacji z klientami

- Strategie budowania i utrzymywania długotrwałych relacji z klientami.
- Zarządzanie lojalnością klienta w branży farmaceutycznej.
- Znaczenie obsługi posprzedażowej i follow-up w relacjach z klientem.
- Techniki mierzenia satysfakcji i lojalności klientów.

## Podsumowanie i walidacja

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 6

| Przedmiot / temat zajęć                                     | Prowadzący   | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin | Forma stacjonarna |
|---|--------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|-------------------|
| <b>1 z 6</b><br>Podstawy sprzedaży w branży farmaceutycznej | Łukasz Nowak | 14-10-2024            | 08:00               | 17:00               | 09:00         | Tak               |
| <b>2 z 6</b><br>Komunikacja z klientem w farmacji           | Łukasz Nowak | 15-10-2024            | 08:00               | 17:00               | 09:00         | Tak               |

| Przedmiot / temat zajęć                                  | Prowadzący   | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin | Forma stacjonarna |
|--|--------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|-------------------|
| <b>3 z 6</b> Techniki sprzedażowe w praktyce             | Henryk Mruk  | 16-10-2024            | 08:00               | 13:00               | 05:00         | Tak               |
| <b>4 z 6</b> Budowanie długotrwałych relacji z klientami | Łukasz Nowak | 16-10-2024            | 14:00               | 17:00               | 03:00         | Tak               |
| <b>5 z 6</b> Podsumowanie                                | Łukasz Nowak | 17-10-2024            | 08:00               | 12:00               | 04:00         | Tak               |
| <b>6 z 6</b> walidacja                                   | -            | 17-10-2024            | 12:00               | 14:00               | 02:00         | Nie               |

## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|---|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 6 944,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 6 944,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 217,00 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 217,00 PLN   |
| W tym koszt walidacji brutto              | 500,00 PLN   |
| W tym koszt walidacji netto               | 500,00 PLN   |
| W tym koszt certyfikowania brutto         | 500,00 PLN   |
| W tym koszt certyfikowania netto          | 500,00 PLN   |

## Prowadzący

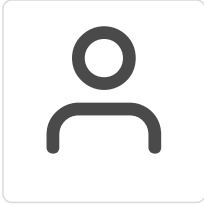
Liczba prowadzących: 2



1 z 2

## Łukasz Nowak

Łukasz Nowak to doświadczony specjalista ds. sprzedaży z ponad 5-letnim stażem w branży farmaceutycznej. Pracował m.in. jako Dyrektor ds. Sprzedaży Online w Aptece Zdrowie, gdzie opracował i wdrożył strategię sprzedaży, osiągając 30% wzrost przychodów w ciągu pierwszego roku. Wcześniej pełnił funkcję Kierownika ds. E-commerce w MedPharma, gdzie zarządzał zespołem i wdrażał innowacyjne rozwiązania zwiększające konwersję i satysfakcję klientów. Jego wiedza i umiejętności sprawiają, że jest idealnym kandydatem do prowadzenia szkoleń z zakresu sprzedaży w branży farmaceutycznej.



2 z 2

## Henryk Mruk

Henryk Mruk - profesor doktor habilitowany nauk ekonomicznych, profesor zwyczajny Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu; pracownik Katedry Zarządzania Międzynarodowego Wydziału Gospodarki Międzynarodowej Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu; od 2014 r. jest członkiem Rady Społecznej Szpitala Klinicznego Przemienienia Pańskiego Uniwersytetu Medycznego w Poznaniu; zainteresowania badawcze koncentruje wokół tematyki marketingu, rynku farmaceutycznego, tworzenia strategii oraz przywództwa; autor ponad 900 publikacji, w tym m.in. książki Przywództwo w zakładach opieki zdrowotnej (Warszawa 2010). Swoje doświadczenie nabywa ciągle, nawet w ostatnich 5 latach.

# Informacje dodatkowe

## Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Niezbędne materiały szkoleniowe zostaną udostępnione uczestników

## Informacje dodatkowe

Harmonogram jest zaplanowany w godzinach zegarowych, a przerwy nie są w nim uwzględnione, ale są zaplanowane.

Harmonogram może ulec zmianie.

# Warunki techniczne

1. Komputer lub urządzenie mobilne – w przypadku urządzenia mobilnego można pobrać odpowiednią aplikację „Google Meet” ze sklepu Google Play lub AppStore.
2. Szerokopasmowe połączenie z internetem.
3. Wymagania sprzętowe - procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy), 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej).
4. Mikrofon zewnętrzny lub mikrofon wbudowany w urządzeniu oraz głośniki zewnętrzne lub wbudowane w urządzeniu.

# Adres

Szczecin

Szczecin

woj. zachodniopomorskie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Weronika Urbaniak**

**E-mail** [weronika.urbaniak@fipp.com.pl](mailto:weronika.urbaniak@fipp.com.pl)

**Telefon** (+48) 793 087 684