



FUNDACJA
INSTYTUT PROJEKT
PRZEDSIĘBIORCZO
ŚĆ



Sprzedaż i obsługa klienta w aptece

Numer usługi 2025/02/24/132349/2580003

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

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 12 h

📅 08.05.2025 do 15.05.2025

2 287,80 PLN brutto

1 860,00 PLN netto

190,65 PLN brutto/h

155,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie „Sprzedaż i obsługa klienta w aptece” skierowane jest do osób pracujących w aptekach, które na co dzień mają kontakt z pacjentami i odpowiadają za profesjonalną obsługę oraz doradztwo produktowe, m.in. pomoc apteczna, technicy farmaceutyczni, magistrowie farmacji oraz kierownicy aptek. Program dedykowany jest zarówno osobom rozpoczynającym pracę w aptece, jak i doświadczonym specjalistom, którzy chcą doskonalić swoje kompetencje w zakresie skutecznej komunikacji, sprzedaży i budowania relacji z pacjentami.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	07-05-2025
Forma prowadzenia usługi	mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)
Liczba godzin usługi	12
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 szkolenia jest rozwój kompetencji uczestników w zakresie profesjonalnej obsługi pacjenta, skutecznej komunikacji oraz etycznej sprzedaży produktów aptecznych. Uczestnicy zdobędą umiejętności budowania relacji z klientami, diagnozowania ich potrzeb oraz rekomendowania odpowiednich produktów zgodnie z zasadami etyki i obowiązującymi regulacjami. Szkolenie ma na celu również zwiększenie świadomości w obszarze psychologii decyzji zakupowych, radzenia sobie

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik rozumie zasady profesjonalnej obsługi klienta w aptece oraz znaczenie komunikacji w budowaniu relacji z pacjentami.	Uczestnik wykazuje zrozumienie, dostosowując sposób komunikacji do różnych typów klientów aptecznych i wyjaśniając znaczenie empatii w obsłudze pacjenta.	Wywiad swobodny
Uczestnik diagnozuje potrzeby klienta na podstawie zadawanych pytań i dostarczonych informacji.	Uczestnik dobiera odpowiednie produkty lub usługi, analizując potrzeby pacjenta w oparciu o scenariusze przypadków.	Wywiad swobodny
Uczestnik ocenia psychologiczne aspekty decyzji zakupowych klientów apteki.	Uczestnik weryfikuje, jakie czynniki wpływają na decyzje zakupowe pacjentów i jak można je uwzględnić w procesie doradztwa farmaceutycznego.	Wywiad swobodny
Uczestnik interpretuje trudne sytuacje w aptece, takie jak reklamacje, niezadowolenie klienta czy pytania o delikatne kwestie zdrowotne.	Uczestnik stosuje strategie i techniki rozwiązywania konfliktów w praktyce aptecznej.	Wywiad swobodny
Uczestnik klasyfikuje legalne i etyczne aspekty sprzedaży produktów w aptece, w tym kwestie rekomendowania leków OTC i suplementów diety.	Uczestnik analizuje, jakie działania w sprzedaży i doradztwie są zgodne z obowiązującymi regulacjami oraz zasadami etyki zawodowej.	Wywiad swobodny
Uczestnik różnicuje sytuacje wymagające indywidualnego podejścia do klienta i odpowiedniego dostosowania komunikacji.	Uczestnik dostosowuje styl rozmowy do konkretnej sytuacji (np. klient w kryzysie zdrowotnym, klient agresywny, klient nieśmiały).	Obserwacja w warunkach symulowanych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się.

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

Tak, dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

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

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

Moduł 1: Podstawy profesjonalnej obsługi klienta

- Rola farmaceuty w procesie obsługi klienta – standardy i oczekiwania
- Rodzaje klientów aptecznych i ich potrzeby (klienci seniorzy, pacjenci przewlekle chorzy, osoby w kryzysie zdrowotnym)
- Kluczowe kompetencje farmaceuty w obsłudze klienta: empatia, cierpliwość, precyzja w przekazywaniu informacji
- Budowanie zaufania i autorytetu w rozmowie z klientem

Moduł 2: Komunikacja i doradztwo w aptece

- Techniki skutecznej komunikacji – jasność przekazu, parafraza, aktywne słuchanie
- Jak zadawać pytania i uzyskiwać niezbędne informacje od pacjenta
- Wrażliwe tematy w rozmowie z klientem – jak mówić o intymnych problemach zdrowotnych
- Techniki radzenia sobie z trudnymi klientami (zdenewrowani, agresywni, nieufni)

Moduł 3: Techniki sprzedaży dopasowane do apteki

- Sprzedaż a etyka zawodu farmaceuty – jak zachować równowagę
- Rekomendowanie produktów OTC – jak skutecznie doradzać bez presji sprzedażowej
- Cross-selling i up-selling w aptece – jak zwiększyć wartość koszyka zakupowego w zgodzie z potrzebami pacjenta
- Psychologia decyzji zakupowych w aptece

Moduł 4: Trudne sytuacje i zarządzanie reklamacjami

- Jak radzić sobie z reklamacjami i zwrotami – zasady i regulacje
- Rozwiązywanie konfliktów – strategie i techniki
- Obsługa klientów z różnymi oczekiwaniami – od pacjentów przewlekle chorych po klientów poszukujących kosmetyków aptecznych

Walidacja – sprawdzenie wiedzy i umiejętności

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 5

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
1 z 5 Moduł 1: Podstawy profesjonalnej obsługi klienta	Łukasz Nowak	08-05-2025	08:00	11:00	03:00	Tak
2 z 5 Moduł 2: Komunikacja i doradztwo w aptece	Łukasz Nowak	08-05-2025	11:15	14:15	03:00	Tak
3 z 5 Moduł 3: Techniki sprzedaży dopasowane do apteki	Łukasz Nowak	15-05-2025	08:00	11:00	03:00	Tak
4 z 5 Moduł 4: Trudne sytuacje i zarządzanie reklamacjami	Łukasz Nowak	15-05-2025	11:15	13:15	02:00	Tak
5 z 5 Walidacja – sprawdzenie wiedzy i umiejętności	-	15-05-2025	13:30	14:30	01:00	Nie

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 287,80 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 860,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	190,65 PLN
Koszt osobogodziny netto	155,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Łukasz Nowak

Łukasz Nowak to doświadczony specjalista w dziedzinie sprzedaży w branży farmaceutycznej od ponad pięciu lat. Jego kariera obejmuje szeroki zakres działań: od pracy w sprzedaży, przez zarządzanie zespołami, aż po tworzenie strategii marketingowych. Jako trener i konsultant, Łukasz koncentruje się na praktycznych aspektach sprzedaży, dostosowując szkolenia do specyfiki rynku farmaceutycznego i potrzeb aptek. Jego szkolenia są cenione za profesjonalizm i skuteczność, co przyczynia się do poprawy wyników sprzedażowych i jakości obsługi klientów w aptekach. Posiada doświadczenie zdobyte w ciągu ostatnich 5 lat.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Wszystkie niezbędne materiały zostaną udostępnione uczestnikom szkolenia.

Szkolenie jest realizowane w godzinach zegarowych, przewidziane są 15 minutowe przerwy uwzględnione w harmonogramie.

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

ul. Niecała 6a
62-800 Kalisz
woj. wielkopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Maria Sobierajska

E-mail maria.sobierajska@fipp.com.pl

Telefon (+48) 691 774 523