



Logo DRS
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNO
ŚCIĄ

DRS SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 5,0 / 5

122 oceny

Sprzedaż komplementarna i trudne sytuacje w aptece

Numer usługi 2025/06/24/135606/2832625

📍 Poznań / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 18 h

📅 18.09.2025 do 19.12.2025

4 317,30 PLN brutto

3 510,00 PLN netto

239,85 PLN brutto/h

195,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do osób pracujących w aptekach ogólnodostępnych i zakładowych, w szczególności do:

- farmaceutów,

- techników farmaceutycznych,

- pracowników wspomagających sprzedaż i obsługę pacjenta, takich jak pomoc apteczna, doradcy klienta, pracownicy pierwszego kontaktu.

Uczestnikami mogą być osoby zatrudnione w mikro-, małych i średnich przedsiębiorstwach prowadzących działalność w sektorze farmaceutycznym, które na co dzień uczestniczą w kontakcie z pacjentem, oferowaniu produktów aptecznych lub wspierają zespół w obszarze doradztwa i sprzedaży.

Poziom zaawansowania: średniozaawansowany

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

17-09-2025

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

18

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwój kompetencji farmaceutów i techników farmaceutycznych w zakresie prowadzenia skutecznej i odpowiedzialnej sprzedaży komplementarnej w aptece, reagowania na obiekcje pacjentów oraz pracy z sytuacjami wymagającymi odporności psychicznej.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozpoznaje potrzeby pacjenta i dobiera do nich odpowiednią ofertę produktów	Identyfikacja potrzeb pacjenta na podstawie scenki/opisu	Wywiad ustrukturyzowany
Proponuje sprzedaż komplementarną zwiększającą wartość koszyka	Wskazanie co najmniej trzech produktów uzupełniających wraz z uzasadnieniem ich doboru	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Przedstawia wartość produktu niezależnie od jego ceny	Posługiwanie się językiem korzyści w kontekście potrzeb pacjenta	Prezentacja
Proponuje zamienniki w przypadku braku dostępności danego produktu, uwzględniając potrzeby pacjenta	Uzasadnienie wyboru zamiennika z perspektywy skuteczności i oczekiwań pacjenta	Analiza dowodów i deklaracji
Stosuje odpowiednie techniki komunikacyjne w sytuacjach obiekcji i napięcia emocjonalnego pacjenta	Zastosowanie minimum dwóch adekwatnych technik obniżania napięcia emocjonalnego	Debata ustrukturyzowana
Dobiera styl komunikacji do typu trudnego klienta i sytuacji interpersonalnej	Prawidłowa identyfikacja sytuacji oraz uzasadnienie wyboru stylu komunikacji	Analiza dowodów i deklaracji

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

PROGRAM I HARMONOGRAM USŁUGI

Dzień 1 – Sprzedaż doradcza i reagowanie na potrzeby pacjenta

Blok 1.1 – Identyfikacja potrzeb pacjenta w praktyce aptecznej

- Rozpoznawanie sygnałów werbalnych i niewerbalnych u pacjenta
- Stosowanie pytań otwartych i aktywnego słuchania
- Diagnoza problemu zdrowotnego vs. potrzeby emocjonalne pacjenta
- Ćwiczenia w parach – analiza przypadków i modelowanie rozmowy

Blok 1.2 – Budowanie koszyka komplementarnego

- Zasady i cele sprzedaży uzupełniającej w aptece
- Kategorie produktów komplementarnych – przykłady branżowe
- Dobór rozwiązań z uwzględnieniem profilu pacjenta
- Mini case study – konstruowanie koszyków tematycznych

Blok 1.3 – Rozmowa o cenie i język wartości

- Psychologia ceny i percepcja wartości przez pacjenta
- Język korzyści – struktura i zastosowanie
- Praca z obiekcjami cenowymi – odpowiedzi asertywno-sprzedażowe
- Ćwiczenia w grupach – prezentowanie tej samej oferty na różne sposoby

Blok 1.4 – Proponowanie zamienników z zachowaniem jakości doradczej

- Praca z brakami magazynowymi i rekomendowanie zamienników
- Komunikaty wspierające zaufanie pacjenta
- Proaktywne doradztwo przy ograniczonej dostępności leków
- Symulacje: pacjent – farmaceuta – przećwiczenie trudnych scenariuszy

Dzień 2 – Komunikacja interpersonalna i praca z trudnymi sytuacjami

Blok 2.1 – Obiekcje pacjenta i techniki rozbijania napięcia

- Kategorie obiekcji i ich przyczyny (emocjonalne, racjonalne)
- Techniki „parafraza – zgoda – prowadzenie”
- Elementy komunikacji niewerbalnej łagodzącej opór
- Debata ustrukturyzowana – moderowana wymiana argumentów w oparciu o przygotowane scenariusze sytuacyjne klient–farmaceuta

Blok 2.2 – Odporność psychiczna w pracy w aptece

- Źródła stresu i napięć w pracy farmaceuty
- Techniki samoregulacji i pracy z emocjami
- Ćwiczenia z zarządzania napięciem: oddech, dystans, „przełączanie”
- Kwestionariusz autorefleksji – zasoby i deficyty

Blok 2.3 – Typy trudnych pacjentów i strategie komunikacyjne

- Modelowanie stylów pacjenta: agresywny, bierny, roszczeniowy, lękowy
- Dobór stylu komunikacji do sytuacji interpersonalnej
- Odmowa z zachowaniem relacji – język empatycznego nie
- Praca indywidualna z arkuszem sytuacyjnym – uczestnik pisemnie uzasadnia dobór stylu komunikacji na podstawie opisu przypadku. Opracowanie stanowi materiał do analizy dowodów i deklaracji. Analiza obejmuje także sposób argumentacji i struktury wypowiedzi, co stanowi uzupełnienie arkusza walidacyjnego.

Blok 2.4 – Symulacje końcowe i podsumowanie

- Praca w parach: pełna rozmowa z pacjentem
- Informacja zwrotna od trenera i grupy
- Sformułowanie indywidualnych wniosków rozwojowych
- Analiza pisemnych odpowiedzi uczestników – ocena zgodności z założonymi efektami uczenia się (analiza dowodów i deklaracji)
- Test końcowy (automatyczny wynik) i omówienie wyników
- Walidacja obejmuje efekty 1–6 zgodnie z opisem w karcie – przeprowadzona za pomocą testu i pisemnej analizy przypadków.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 17

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 17 Blok 1.1 – Identyfikacja potrzeb pacjenta w praktyce aptecznej	Karolina Śliwińska	18-09-2025	08:00	10:00	02:00
2 z 17 Przerwa	Karolina Śliwińska	18-09-2025	10:00	10:15	00:15
3 z 17 Blok 1.2 – Budowanie koszyka komplementarnego	Karolina Śliwińska	18-09-2025	10:15	12:30	02:15
4 z 17 Przerwa obiadowa	Karolina Śliwińska	18-09-2025	12:30	13:00	00:30
5 z 17 Blok 1.3 – Rozmowa o cenie i język wartości	Karolina Śliwińska	18-09-2025	13:00	15:00	02:00
6 z 17 Przerwa	Karolina Śliwińska	18-09-2025	15:00	15:15	00:15
7 z 17 Blok 1.4 – Proponowanie zamienników z zachowaniem jakości doradczej	Karolina Śliwińska	18-09-2025	15:15	16:30	01:15
8 z 17 Przerwa końcowa / ewaluacja / konsultacje	Karolina Śliwińska	18-09-2025	16:30	17:00	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 17 Blok 2.1 – Obiekcje pacjenta i techniki rozbrajania napięcia	Karolina Śliwińska	25-09-2025	08:00	10:00	02:00
10 z 17 Przerwa	Karolina Śliwińska	25-09-2025	10:00	10:15	00:15
11 z 17 Blok 2.2 – Odporność psychiczna w pracy w aptece	Karolina Śliwińska	25-09-2025	10:15	12:30	02:15
12 z 17 Przerwa obiadowa	Karolina Śliwińska	25-09-2025	12:30	13:00	00:30
13 z 17 Blok 2.3 – Typy trudnych pacjentów i strategie komunikacyjne	Karolina Śliwińska	25-09-2025	13:00	14:30	01:30
14 z 17 Przerwa	Karolina Śliwińska	25-09-2025	14:30	14:45	00:15
15 z 17 Blok 2.4 – Symulacje końcowe, test i podsumowanie	Karolina Śliwińska	25-09-2025	14:45	15:30	00:45
16 z 17 Walidacja efektów uczenia się	-	25-09-2025	15:30	16:30	01:00
17 z 17 Przerwa końcowa / konsultacje	Karolina Śliwińska	25-09-2025	16:30	17:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 317,30 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 510,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	239,85 PLN
Koszt osobogodziny netto	195,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Karolina Śliwińska

Trener z wieloletnim doświadczeniem. Zajmuje się prowadzeniem szkoleń i doradztwa związanego z prowadzeniem przedsiębiorstw. W swojej ponad 20 letniej karierze zawodowej przeprowadziła kilka tysięcy godz. szkoleniowych i doradztwa w zakresie przedsiębiorczości (zakładanie i prowadzenie działalności gospodarczej, biznesplan, marketing, aktywna sprzedaż, obsługa klienta, zarządzanie), komunikacji (specjalizacja: komunikacja interpersonalna, typologia osobowości). Z wykształcenia psycholog kliniczny i socjolog. Ukończyła Uniwersytet SWPS oraz Uniwersytet im. Adama Mickiewicza Wydział Prawa i Administracji (mediacje i negocjacje). Certyfikowany trener biznesu i coach. (Grupa SET).

Posiada wymagane doświadczenie - co najmniej 120 godzinne doświadczenie w prowadzeniu szkoleń o podobnej tematyce dla osób dorosłych w ostatnich dwóch latach (24 miesiącach) wstecz od dnia rozpoczęcia szkolenia z zakresu sprzedaży i komunikacji.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik otrzyma indywidualny pakiet materiałów szkoleniowych, obejmujący:

- **skrypt szkoleniowy w formacie PDF** zawierający treści merytoryczne omawiane podczas zajęć,
- **zestaw ćwiczeń i formularzy praktycznych** do pracy warsztatowej oraz pracy własnej,
- **prezentację multimedialną** wykorzystywaną przez trenera w trakcie szkolenia,
- **materiały uzupełniające**: wzory komunikatów, przykładowe koszyki komplementarne, techniki reagowania na obiekcje,
- **formularze autoewaluacji i arkusze refleksji** wspierające utrwalenie nabytych kompetencji,
- **zaświadczenie ukończenia szkolenia** wraz z opisem osiągniętych efektów uczenia się i informacją o zastosowanych metodach walidacji.

Materiały udostępniane są w formie elektronicznej i/lub drukowanej w zależności od preferencji uczestnika.

Warunki uczestnictwa

- Uczestnik zobowiązany jest do obecności na min. 80% godzin dydaktycznych oraz aktywnego udziału w ćwiczeniach i walidacji.
- Szkolenie skierowane wyłącznie do osób **zatrudnionych w mikro-, małych lub średnich przedsiębiorstwach**.
- Udział w szkoleniu możliwy po **zakwalifikowaniu przez organizatora** na podstawie przesłanej dokumentacji.
- Brak przeciwwskazań zdrowotnych do udziału w warsztatowej formie zajęć.

Informacje dodatkowe

Szkolenie odbywa się w dniach 18–25.09.2025. Data 19.12.2025 oznacza ostateczny termin zakończenia czynności administracyjnych (np. przekazania dokumentów, rozliczeń) zgodnie z zasadami BUR. Walidacja oraz przerwy wliczone w czas trwania i koszt usługi.

Harmonogram szkolenia został rozpisany w godzinach zegarowych (2 dni × 9h = 18h). Liczba godzin usługi w systemie BUR odnosi się do godzin dydaktycznych (1h = 45 minut). Różnica między czasem zegarowym a dydaktycznym obejmuje zaplanowane przerwy (kawowe i obiadowe), walidację efektów uczenia się oraz przerwę końcową o charakterze organizacyjnym. Bloki dydaktyczne i walidacja zostały wskazane osobno w harmonogramie.

Validator: Piotr Kozak – nie prowadzi zajęć dydaktycznych.

Walidacja została przypisana osobie niezależnej od realizacji części szkoleniowej, zgodnie z zasadami rozdzielenia procesu kształcenia i oceny efektów uczenia się, wynikającymi z Instrukcji wypełniania Karty Usługi BUR.

Adres

ul. 23 Lutego 26/122

61-740 Poznań

woj. wielkopolskie

Szkolenie realizowane będzie w sali szkoleniowej zlokalizowanej w centrum Poznania:

ul. 23 Lutego 26/122, 61-740 Poznań (woj. wielkopolskie).

Lokalizacja zapewnia łatwy dojazd, dostęp do windy i zaplecza sanitarnego oraz komfortowe warunki do pracy warsztatowej.

W przypadku szczególnych potrzeb uczestników prosimy o kontakt 7 dni przed terminem.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- zaplecze socjalne, flipchart, projektor, dostęp do drukowanych materiałów

Kontakt



Piotr Kozak

E-mail piotrkozak.tbr@gmail.com

Telefon (+48) 531 771 885