



Szkolenie: Profesjonalna obsługa pacjenta w aptece - wykorzystanie schematów farmaceutycznych w procesie doradztwa i sprzedaży

Numer usługi 2026/04/10/132349/3477404

8 000,00 PLN brutto
8 000,00 PLN netto
200,00 PLN brutto/h
200,00 PLN netto/h
225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

FUNDACJA

INSTYTUT PROJEKT
PRZEDSIĘBIORCZO
ŚĆ

★★★★★ 4,9 / 5

1 801 ocen

📍 Szczecin

🏠 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

🕒 40:00 h

📅 13.05.2026 do 28.05.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do farmaceutów oraz techników farmaceutycznych zatrudnionych w aptekach ogólnodostępnych i punktach aptecznych, którzy w swojej codziennej pracy mają bezpośredni kontakt z pacjentem i odpowiadają za profesjonalne doradztwo oraz sprzedaż produktów leczniczych, wyrobów medycznych i suplementów diety. Uczestnikami mogą być również osoby pełniące funkcje kierownicze w aptekach, zainteresowane podnoszeniem standardów obsługi oraz efektywności sprzedaży zespołu.

Usługa dedykowana jest osobom, które chcą rozwijać kompetencje w zakresie sprzedaży doradczej, standaryzacji obsługi pacjenta oraz wykorzystywania schematów farmaceutycznych w procesie rekomendacji produktów, z uwzględnieniem bezpieczeństwa pacjenta i obowiązujących regulacji.

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

12-05-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

40

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 szkolenia jest rozwój kompetencji uczestników w zakresie profesjonalnej obsługi pacjenta w aptece poprzez wykorzystanie schematów farmaceutycznych w procesie doradztwa i sprzedaży. Uczestnicy zdobędą umiejętności prowadzenia sprzedaży doradczej, rozpoznawania potrzeb pacjenta, rekomendowania produktów zgodnie z zasadami bezpieczeństwa oraz budowania relacji wpływających na efektywność sprzedaży.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Uczestnik zna zasady profesjonalnej obsługi pacjenta w aptece oraz etapy procesu sprzedaży doradczej.</p>	<p>Uczestnik poprawnie identyfikuje etapy procesu obsługi pacjenta oraz wskazuje właściwe działania farmaceuty w poszczególnych etapach.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>Uczestnik zna schematy farmaceutyczne stosowane w rekomendacji produktów dla najczęstszych problemów zdrowotnych.</p>	<p>Uczestnik dobiera właściwe schematy postępowania do opisanych przypadków pacjentów.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>Uczestnik potrafi rozpoznawać potrzeby pacjenta na podstawie udzielanych informacji.</p>	<p>Uczestnik wskazuje poprawne potrzeby pacjenta oraz adekwatne pytania diagnostyczne w opisanych sytuacjach.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>Uczestnik zna zasady bezpiecznej rekomendacji produktów farmaceutycznych.</p>	<p>Uczestnik wskazuje poprawne rekomendacje z uwzględnieniem przeciwwskazań i bezpieczeństwa pacjenta.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>Uczestnik zna techniki sprzedaży doradczej i sprzedaży komplementarnej w aptece.</p>	<p>Uczestnik rozróżnia techniki sprzedażowe oraz wskazuje ich prawidłowe zastosowanie w konkretnych sytuacjach.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Uczestnik zna zasady profesjonalnej obsługi pacjenta w aptece oraz etapy procesu sprzedaży doradczej.</p> <p>Uczestnik poprawnie identyfikuje etapy procesu obsługi pacjenta oraz wskazuje właściwe działania farmaceuty w poszczególnych etapach.</p> <p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p> <p>Uczestnik zna schematy farmaceutyczne stosowane w rekomendacji produktów dla najczęstszych problemów zdrowotnych.</p> <p>Uczestnik dobiera właściwe schematy postępowania do opisanych przypadków pacjentów.</p> <p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p> <p>Uczestnik potrafi rozpoznawać potrzeby pacjenta na podstawie udzielanych informacji.</p> <p>Uczestnik wskazuje poprawne potrzeby pacjenta oraz adekwatne pytania diagnostyczne w opisanych sytuacjach.</p> <p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p> <p>Uczestnik zna zasady bezpiecznej rekomendacji produktów farmaceutycznych.</p> <p>Uczestnik wskazuje poprawne rekomendacje z uwzględnieniem przeciwwskazań i bezpieczeństwa pacjenta.</p> <p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p> <p>Uczestnik zna techniki sprzedaży doradczej i sprzedaży komplementarnej w aptece.</p> <p>Uczestnik rozróżnia techniki sprzedażowe oraz wskazuje ich prawidłowe zastosowanie w konkretnych sytuacjach.</p> <p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p> <p>Uczestnik zna zasady komunikacji z pacjentem, w tym w sytuacjach trudnych.</p> <p>Uczestnik zna zasady budowania relacji z pacjentem i zwiększania jego zaufania.</p>	<p>Uczestnik wskazuje właściwe sposoby komunikacji i reakcje w opisanych sytuacjach problemowych.</p> <p>Uczestnik identyfikuje działania wpływające na budowanie relacji oraz lojalności pacjenta.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p> <p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>Uczestnik zna zasady organizacji procesu obsługi pacjenta i standaryzacji pracy w aptece.</p>	<p>Uczestnik wskazuje poprawne elementy standardów obsługi oraz ich wpływ na efektywność pracy.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Szkolenie skierowane jest do farmaceutów oraz techników farmaceutycznych zatrudnionych w aptekach ogólnodostępnych i punktach aptecznych, którzy w swojej codziennej pracy mają bezpośredni kontakt z pacjentem i odpowiadają za profesjonalne doradztwo oraz sprzedaż produktów leczniczych, wyrobów medycznych i suplementów diety. Uczestnikami mogą być również osoby pełniące funkcje kierownicze w aptekach, zainteresowane podnoszeniem standardów obsługi oraz efektywności sprzedaży zespołu.

Warunki organizacyjne dla zajęć stacjonarnych:

Zajęcia realizowane będą w sali szkoleniowej lub w przestrzeni dostosowanej do prowadzenia szkoleń dla branży farmaceutycznej, wyposażonej w stanowiska umożliwiające pracę indywidualną i grupową oraz analizę przypadków związanych z obsługą pacjenta w aptece.

Uczestnikom zapewnione zostaną warunki zgodne z zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy oraz charakterem pracy w środowisku aptecznym.

Podział godzinowy szkolenia:

Harmonogram szkolenia jest zaplanowany w godzinach zegarowych (60 minut).

Przerwy w toku szkolenia:

- W trakcie modułów - 15 minut
- Przed walidacją - 5 min.

Zostały one uwzględnione w harmonogramie i nie wliczają się w czas szkolenia.

Całkowity czas szkolenia wynosi 40 godzin, które realizowane są w formie stacjonarnej.

Zajęcia teoretyczne i praktyczne:

W ramach usługi realizowane są zarówno zajęcia teoretyczne, jak i praktyczne, zgodnie z zakresem tematycznym wskazanym w programie szkolenia. Łączny wymiar zajęć teoretycznych wynosi 15,5 godziny, natomiast zajęć praktycznych 24 godzin. Ostatnie pół godziny szkolenia przeznaczone jest na walidację efektów uczenia się w formie testu z automatycznie generowanym wynikiem.

Walidacja efektów szkolenia trwa pół godziny zegarowej. Jest ona przeprowadzona w formie testu teoretycznego z automatycznie generowanym wynikiem. Test jest udostępniony uczestnikom za pomocą linku lub kodu QR. Proces walidacji jest rozdzielony od procesu kształcenia i szkolenia.

Moduł 1. Proces obsługi pacjenta jako proces sprzedażowy w aptece

- różnice: klient vs pacjent – sprzedaż doradcza w ochronie zdrowia
- rola farmaceuty jako doradcy (compliance + sprzedaż)
- etapy profesjonalnej obsługi pacjenta (model konsultacyjny)
- błędy sprzedażowe w aptece (nadmierna sprzedaż vs brak rekomendacji)
- wskaźniki efektywności w aptece (cross-sell, średni koszyk)

Moduł 2. Schematy farmaceutyczne w praktyce doradczej

- czym są schematy farmaceutyczne (algorytmy rekomendacji)
- standardy obsługi dla najczęstszych problemów:
 - przeziębienie / grypa
 - ból
 - alergia
 - problemy żołądkowe
- budowanie rekomendacji zgodnie ze schematem
- bezpieczeństwo pacjenta vs sprzedaż (interakcje, przeciwwskazania)
- standaryzacja pracy zespołu apteki

Moduł 3. Zaawansowane techniki doradczo-sprzedażowe w aptece

- sprzedaż komplementarna (cross-selling medyczny)
- sprzedaż uzupełniająca vs sprzedaż nadużywana
- język korzyści w kontekście zdrowia
- rekomendacja produktów OTC i suplementów – jak robić to etycznie
- budowanie wartości rekomendacji (dlaczego pacjent ma zaufać)
- mikrodecyzje zakupowe pacjenta

Moduł 4. Trudne sytuacje w aptece i psychologia pacjenta

- typy pacjentów (senior, rodzic, pacjent przewlekły, roszczeniowy)
- obsługa pacjenta trudnego i konfliktowego
- odmowa sprzedaży (np. bezpieczeństwo) – jak komunikować
- emocje pacjenta a decyzje zakupowe
- budowanie zaufania w krótkim kontakcie
- komunikacja w sytuacjach wrażliwych (choroba, stres)

Moduł 5. Standaryzacja sprzedaży i rozwój wyników apteki

- tworzenie standardów obsługi w aptece
- wdrażanie schematów w zespole
- organizacja pracy a wyniki sprzedażowe
- analiza przypadków (case study apteczne)
- plan wdrożeniowy dla uczestnika

Walidacja - test z wynikiem generowanym automatycznie

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 11

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 11 Moduł 1. Proces obsługi pacjenta jako proces sprzedażowy w aptece	Katarzyna Drązkowska	13-05-2026	08:00	12:00	04:00

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 11 Moduł 1. Proces obsługi pacjenta jako proces sprzedażowy w aptece	Katarzyna Drązkowska	13-05-2026	12:15	16:15	04:00
3 z 11 Moduł 2. Schematy farmaceutyczne w praktyce doradczej	Robert Zembrowski	14-05-2026	08:00	12:00	04:00
4 z 11 Moduł 2. Schematy farmaceutyczne w praktyce doradczej	Robert Zembrowski	14-05-2026	12:15	16:15	04:00
5 z 11 Moduł 3. Zaawansowane techniki doradczo-sprzedażowe w aptece	Łukasz Nowak	18-05-2026	08:00	12:00	04:00
6 z 11 Moduł 3. Zaawansowane techniki doradczo-sprzedażowe w aptece	Łukasz Nowak	18-05-2026	12:15	16:15	04:00
7 z 11 Moduł 4. Trudne sytuacje w aptece i psychologia pacjenta	Łukasz Nowak	27-05-2026	08:00	12:00	04:00
8 z 11 Moduł 4. Trudne sytuacje w aptece i psychologia pacjenta	Łukasz Nowak	27-05-2026	12:15	16:15	04:00
9 z 11 Moduł 5. Standaryzacja sprzedaży i rozwój wyników apteki	Robert Zembrowski	28-05-2026	08:00	12:00	04:00

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 11 Moduł 5. Standaryzacja sprzedaży i rozwój wyników apteki	Robert Zembrowski	28-05-2026	12:15	15:45	03:30
11 z 11 Walidacja - test z wynikiem generowanym automatycznie	Robert Zembrowski	28-05-2026	15:50	16:20	00:30

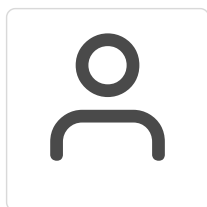
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	8 000,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	8 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	200,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	200,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 3



1 z 3

Katarzyna Drązkowska

Katarzyna Drązkowska to trenerka biznesu i kompetencji psychospołecznych, facylitatorka, coach oraz trenerka mindfulness, specjalizująca się w projektach dla branży farmaceutycznej i ochrony zdrowia. Projektuje i realizuje szkolenia oraz procesy rozwojowe wspierające rozwój kompetencji sprzedażowych, komunikacyjnych oraz profesjonalnej obsługi pacjenta.

Posiada doświadczenie menedżerskie zdobyte m.in. w NEUCA S.A., a od 2013 roku działa jako niezależna trenerka i konsultantka. Zrealizowała ponad 4500 godzin szkoleń, współpracując z firmami farmaceutycznymi, sieciami aptek oraz instytucjami ochrony zdrowia.

Specjalizuje się w obszarach Customer i Patient Experience, komunikacji, sprzedaży doradczej oraz pracy z emocjami i odpornością psychiczną. W pracy wykorzystuje podejścia oparte na psychologii poznawczej, NVC, analizie transakcyjnej oraz mindfulness, wspierając uczestników w rozwijaniu odporności psychicznej, umiejętności radzenia sobie ze stresem oraz skutecznego działania w wymagających sytuacjach zawodowych.

Współpracowała z licznymi podmiotami z sektora farmaceutycznego i medycznego, w tym z sieciami aptek oraz organizacjami branżowymi, realizując kompleksowe projekty szkoleniowe i rozwojowe. Jej podejście łączy wiedzę biznesową z praktyką pracy z ludźmi, co przekłada się na wysoką skuteczność prowadzonych szkoleń.

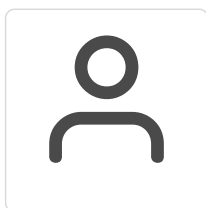
Stosowane doświadczenie zdobyła w ciągu ostatnich 5 lat.



2 z 3

Łukasz Nowak

Łukasz Nowak - Magister farmacji, absolwent Wydziału Farmacji Uniwersytetu Medycznego w Poznaniu, konsultant, trener i coach, ale przede wszystkim czynny zawodowo farmaceuta, kierownik apteki. Od ponad 19 lat działa w sektorze farmaceutycznym/medycznym. Doświadczenie w zarządzaniu sprzedażą w środowisku farmaceutycznym zdobył pracując między innymi w Glaxo Smith Kline, koordynował również rozwój i odpowiadał za sprzedaż dwóch topowych sieci aptecznych, pomaga w reaktywacji aptek, wyprowadził wiele z nich ze stanu zapaści finansowej i doprowadził do kilkukrotnego zwiększenia zysków. W jego doświadczeniu wyróżnić można m. in. takie stanowiska jak specjalista w dziale rejestracji oraz dziale transferów, koordynator ds. rozwoju sieci aptek, manager działu sprzedaży czy dyrektor regionalny sprzedaży. Aktualnie doradza w zakresie zarządzania sprzedażą na rynku farmaceutycznym/medycznym, wdrażania i stosowania systemów motywacyjnych, zarządzania kategorią, zakupami i magazynem, ekspansji i reaktywacji aptek. Doświadczony także w coachingu farmaceutów i osób kierujących aptekami, ponadto jest autorem wielu publikacji w czołowych pismach branżowych oraz autorem wielu planów naprawczych poprawiających pozycję aptek na lokalnych rynkach. Stosowane doświadczenie zdobył w ciągu ostatnich 5 lat.



3 z 3

Robert Zembrowski

Trener biznesu, prowadzący: szkolenia, warsztaty i treningi umiejętności. Konsultant procesów biznesowych oraz terapeuta TEAM CBT, prowadzący procesy coachingu biznesowego. Jest praktykiem sprzedaży, z ponad 25 letnim doświadczeniem pracy, który przeprowadził ponad 30 tys spotkań o charakterze sprzedażowym oraz ponad 100 szkoleń z lekarzami medycyny Key Opinion Leaders. Sprzedawca z ponad 50 mln zł sprzedaży własnej.

Pracował w kilku rolach zawodowych, począwszy od roli Przedstawiciela Medycznego w Zentiva oraz Przedstawiciela Naukowego w GlaxoSmithKline - firmach farmaceutycznych, będących liderami rynku, gdzie odpowiadał za edukację środowiska lekarzy medycyny oraz za realizację celów sprzedażowych, odnosząc sukcesy sprzedażowe przez cały czas 10 lat pracy w siłach sprzedaży, w środowisku firm farmaceutycznych.

Pracował jako Consulting Manager w G-Pharma Consulting oraz Dyrektor Sprzedaży, zarządzający działem sprzedaży i marketingu w firmie z branży ochrony zdrowia.

Jest absolwentem studiów magisterskich oraz trzech kierunków studiów podyplomowych, z obszaru: zarządzania biznesem, psychologii i przywództwa, renomowanych uczelni: Uniwersytetu Szkoły Wyższej Psychologii Społecznej w Warszawie we współpracy z Laboratorium Psychoedukacji, Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie oraz Politechniki Warszawskiej we współpracy z grupą firm doradczych Values, gdzie ukończył roczne studia podyplomowe o kierunku Psychologia Przywództwa.

Posiada wymagane doświadczenie z ostatnich 5 lat.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

W ramach usługi każdemu z uczestników zostaną udostępnione niezbędne materiały wspierające realizację celów szkolenia, dostosowane do specyfiki pracy w kuchni hotelowej.

Materiały obejmują:

- materiały papiernicze i piśmiennicze,
- prezentację multimedialną,
- skrypt szkoleniowy.

Informacje dodatkowe

Podstawa zwolnienia z VAT: Usługi zwolnione z podatku VAT na podstawie par. 3 ust 1 pkt 14 Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. (tekst jednolity Dz.U. 2018 z dnia 10.04.2018 poz 701 z późn. zmianami).

Harmonogram jest zaplanowany w godzinach zegarowych, przerwy są uwzględnione i nie wliczają się w czas trwania szkolenia.

Harmonogram może ulec zmianie.

Walidacja efektów szkolenia odbędzie się w formie testu z automatycznie generowanym wynikiem, przy zachowaniu odrębności procesu szkolenia od procesu walidacji.

Adres

ul. al. Wyzwolenia 50

71-500 Szczecin

woj. zachodniopomorskie

Hotel Dana Business & Conference

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Jagoda Ozga

E-mail jagoda.ozga@fipp.com.pl

Telefon (+48) 603 412 252