



IDEA Consulting
Iwona Dębińska

Brak ocen dla tego dostawcy

Szkolenie-Kierownik apteki - rentowność, decyzje zakupowe, zarządzanie zespołem i komunikacja z pacjentem

Numer usługi 2026/08/25/169932/3767278

- Lublin
- Usługa szkoleniowa
- stacjonarna
- Zajęcia grupowe
- 08:00 h
- 14.09.2026 do 14.09.2026

3 500,00 PLN brutto
3 500,00 PLN netto
437,50 PLN brutto/h
437,50 PLN netto/h
284,58 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Grupa docelowa usługi	Usługa skierowana jest do osób odpowiedzialnych za funkcjonowanie i wyniki apteki, w szczególności do kierowników aptek, właścicieli aptek, menedżerów i osób przygotowywanych do pełnienia funkcji zarządczych w aptece. Szkolenie jest także odpowiednie dla osób uczestniczących w organizacji pracy zespołu aptecznego, podejmowaniu decyzji zakupowych, analizie magazynu, obsłudze pacjenta oraz działaniach związanych z rentownością placówki.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	13-09-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
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

Usługa przygotowuje uczestnika do samodzielnego podejmowania bardziej świadomych decyzji zarządczych w aptece poprzez analizowanie podstawowych czynników wpływających na rentowność, ocenę kosztów i potencjalnych strat,

analizę magazynu i decyzji zakupowych, diagnozowanie sytuacji własnej apteki, organizowanie pracy zespołu, komunikowanie zadań i trudnych decyzji oraz dostosowywanie komunikacji i rekomendacji do potrzeb pacjenta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje podstawowe czynniki wpływające na rentowność apteki. Wyjaśnia wpływ gospodarki magazynowej i decyzji zakupowych na rentowność oraz płynność apteki. Charakteryzuje podstawowe zasady zarządzania zespołem oraz komunikacji z pacjentem.	Rozróżnia podstawowe grupy kosztów i przychodów; wskazuje typowe źródła strat; wyjaśnia, do czego służy rachunek P&L i jakie informacje może dostarczać kierownikowi apteki. Wyjaśnia skutki przeterminowań i przetowarowania; wskazuje znaczenie poziomu zapasu i dostępności leków; rozróżnia korzyści i ryzyka związane z okazjami cenowymi oraz decyzjami zakupowymi. Opisuje rolę kierownika w organizowaniu pracy zespołu; rozróżnia sposoby komunikowania zadań i trudnych decyzji; wskazuje znaczenie dostosowania komunikacji do różnic między pracownikami oraz do potrzeb różnych grup pacjentów.	Test teoretyczny
Analizuje sytuację apteki na podstawie prostych danych zarządczych i analizy SWOT. Ocenia stan magazynu i przykładowe decyzje zakupowe z perspektywy ograniczania strat. Formułuje cele, zadania i komunikaty wspierające organizację pracy zespołu aptecznego.	Identyfikuje mocne i słabe strony oraz szanse i zagrożenia; przyporządkowuje informacje do właściwych pól SWOT; na podstawie danych i analizy formułuje co najmniej dwa wnioski dotyczące obszarów wymagających poprawy. Wskazuje dane potrzebne do oceny magazynu; identyfikuje ryzyko przeterminowania lub przetowarowania; ocenia przedstawioną decyzję zakupową i proponuje działanie ograniczające zidentyfikowane ryzyko. Formułuje cel i zadanie możliwe do rozliczenia; określa oczekiwany rezultat i sposób sprawdzenia wykonania; przygotowuje jasny komunikat dotyczący trudnej decyzji lub wymagającego zadania; uwzględnia mocne strony pracowników i różnice w sposobie komunikacji.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Jest gotów do odpowiedzialnego podejmowania decyzji zarządczych z uwzględnieniem ich wpływu na funkcjonowanie zespołu i apteki. Jest gotów do dostosowywania sposobu komunikacji do potrzeb współpracowników i pacjentów.	W przedstawionym przypadku wskazuje możliwe skutki decyzji dla organizacji pracy i zespołu; uzasadnia wybór rozwiązania, odnosząc się do odpowiedzialności kierownika za realizację zadań, komunikację i efektywność pracy. W przedstawionym przypadku wskazuje potrzebę uwzględnienia różnic w sposobie komunikacji; dobiera formę przekazu zwiększającą zrozumiałość komunikatu; uzasadnia sposób komunikacji z perspektywy współpracy w zespole lub potrzeb pacjenta.	Test teoretyczny

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

Program szkolenia

Panel I. Rentowność apteki pod kontrolą – od danych do decyzji zarządczych

Czas: 45 min

Panel koncentruje się na wykorzystaniu podstawowych danych finansowych jako narzędzia wspierającego decyzje kierownika apteki.

Zakres:

- analiza relacji pomiędzy kosztami, przychodami i wynikiem apteki,
- identyfikowanie kosztów oraz obszarów generujących straty,
- rozpoznawanie działań obniżających rentowność placówki,
- budowanie świadomości kosztowej w codziennym zarządzaniu,
- podstawy interpretacji rachunku **P&L** i wykorzystania danych finansowych w podejmowaniu decyzji,
- ocena, które działania operacyjne mają największy wpływ na rentowność,
- rozróżnianie działań zwiększających obrót od działań faktycznie poprawiających wynik ekonomiczny.

Warsztat menedżerski:

Analiza przykładowej sytuacji finansowej apteki oraz wskazanie potencjalnych źródeł straty i obszarów wymagających interwencji kierownika.

Panel II. Inteligentne decyzje zakupowe – magazyn, płynność i marża

Czas: 90 min

Panel poświęcony jest jednemu z kluczowych obszarów wpływających na wynik ekonomiczny apteki – zarządzaniu zakupami i zapasem magazynowym.

Zakres:

- analiza magazynu jako narzędzia wspierającego decyzje zarządcze,
- kluczowe informacje, które powinien monitorować kierownik apteki,
- wpływ poziomu zapasów na płynność finansową,
- konsekwencje przeterminowań, nadmiernych stanów magazynowych i przetowarowania,
- identyfikowanie produktów generujących zamrożenie kapitału,
- działania wspierające utrzymanie „zdrowego magazynu”,
- wykorzystywanie dostępnych analiz systemowych do kontroli stanów magazynowych,
- omówienie wybranych analiz dostępnych w systemie **Kamsoft**, w zakresie możliwości trenera i używanej wersji systemu,
- analiza atrakcyjności ofert zakupowych,
- ocena tzw. „złotych strzałów” z perspektywy marży, rotacji i płynności,
- krótkoterminowa korzyść cenowa a długofalowa polityka zakupowa,
- znaczenie warunków kontraktowych we współpracy z dostawcami,
- dostępność leków jako element przewagi konkurencyjnej i jakości obsługi pacjenta.

Case study biznesowe:

Ocena przykładowej oferty zakupowej. Uczestnicy analizują wpływ decyzji na stan magazynowy, rotację zapasu i płynność finansową apteki.

Panel III. Strategiczna diagnoza własnej apteki – analiza SWOT w praktyce

Czas: 45 min

Panel pozwala uczestnikowi spojrzeć na własną aptekę z perspektywy strategicznej, a nie wyłącznie codziennych zadań operacyjnych.

Zakres:

- wykorzystanie analizy SWOT jako prostego narzędzia diagnostycznego,
- identyfikowanie mocnych stron placówki,
- rozpoznawanie słabych punktów ograniczających rozwój lub efektywność,
- analiza szans wynikających ze zmian rynkowych, lokalnych i społecznych,
- identyfikowanie zagrożeń dla funkcjonowania apteki,
- oddzielanie problemów wewnętrznych od czynników wynikających z otoczenia,
- przekładanie diagnozy SWOT na konkretne priorytety zarządcze,
- wybór obszarów o największym potencjale poprawy.

Warsztat strategiczny:

Każdy uczestnik przygotowuje analizę SWOT własnej apteki na dedykowanym szablonie, a następnie wybiera najważniejsze obszary wymagające działania.

Panel IV. Kierownik jako lider – zarządzanie zespołem, odpowiedzialnością i wynikiem

Czas: 90 min

Najbardziej menedżerska część szkolenia. Panel koncentruje się na przełożeniu roli kierownika z funkcji organizacyjnej na świadome zarządzanie zespołem i jego efektywnością.

Zakres:

- cechy i zachowania zespołu wspierające jakość obsługi oraz wyniki apteki,
- rola celów w zarządzaniu pracownikami,
- właściwe komunikowanie celów i oczekiwań,
- dobór stylu zarządzania do sytuacji oraz poziomu samodzielności pracownika,
- rola kierownika jako osoby organizującej pracę, wyznaczającej standardy i rozwijającej zespół,
- jasny podział odpowiedzialności, zadań i obowiązków,
- delegowanie zadań bez utraty kontroli nad ich realizacją,
- egzekwowanie ustaleń i rozliczanie wykonania,
- formułowanie zadań w sposób konkretny i możliwy do zweryfikowania,
- przydzielanie obowiązków z uwzględnieniem mocnych stron i talentów pracowników,
- różnice w stylach działania i komunikowania się członków zespołu,
- zarządzanie różnorodnością pokoleniową,
- współpraca i komunikacja pomiędzy Milenialsami a pokoleniem Z,
- reakcja kierownika na trudne sytuacje, opór i brak realizacji ustaleń.

Symulacja menedżerska:

Przygotowanie i sformułowanie komunikatu kierownika dotyczącego trudnej decyzji, wymagającego zadania lub sytuacji wymagającej wyegzekwowania odpowiedzialności.

Panel V. Pacjent w centrum nowoczesnej apteki – komunikacja i standard obsługi

Czas: 45 min

Panel rozwija umiejętność świadomego dostosowania komunikacji i organizacji obsługi do zróżnicowanych potrzeb współczesnych pacjentów.

Zakres:

- jasna, profesjonalna i zrozumiała komunikacja z pacjentem,
- znaczenie pierwszego kontaktu i sposobu prowadzenia rozmowy,
- zmiany społeczne wpływające na oczekiwania pacjentów,
- zmieniający się profil osoby korzystającej z usług apteki,
- rozpoznawanie potrzeb różnych grup pacjentów,
- pacjent geriatryczny – specyfika komunikacji i organizacji obsługi,
- dostosowanie języka i sposobu przekazywania informacji,
- identyfikowanie grup pacjentów istotnych z perspektywy danej lokalizacji,
- budowanie spójnego standardu obsługi.

Ćwiczenie praktyczne:

Opracowanie profilu głównych grup pacjentów własnej apteki oraz określenie sposobów dostosowania komunikacji i obsługi do ich potrzeb.

Panel VI. Profesjonalny wywiad i rekomendacja – od rozpoznania potrzeby do rozwiązania

Czas: 45 min

Panel koncentruje się na jakości rozmowy z pacjentem oraz logicznym procesie rozpoznawania jego potrzeb.

Zakres:

- znaczenie wywiadu w procesie obsługi pacjenta,
- zadawanie pytań pozwalających lepiej rozpoznać potrzeby,
- porządkowanie informacji uzyskanych podczas rozmowy,
- dobór rekomendacji do sytuacji przedstawionej przez pacjenta,
- uzasadnianie rekomendacji w sposób zrozumiały dla pacjenta,
- sprzedaż komplementarna jako element organizacji sprzedaży i kompleksowej obsługi,
- najczęstsze pytania i wątpliwości pacjentów,
- wyjaśnianie rekomendacji bez nadmiernie specjalistycznego języka,
- znaczenie spójności między potrzebą pacjenta a proponowanym rozwiązaniem.

Case study apteczne:

Analiza sytuacji pacjenta, wybór odpowiedniej rekomendacji oraz przedstawienie uzasadnienia decyzji.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 11

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 11 Dane apteki a rentowność	Zajęcia	IWONA DĘBIŃSKA	14-09-2026	08:00	10:00	02:00
2 z 11 Decyzje zakupowe	Zajęcia	IWONA DĘBIŃSKA	14-09-2026	10:00	11:00	01:00
3 z 11 -	Przerwa	-	14-09-2026	11:00	11:15	00:15
4 z 11 Moja apteka - analiza SWOT	Zajęcia	IWONA DĘBIŃSKA	14-09-2026	11:15	12:00	00:45
5 z 11 Zespół	Zajęcia	IWONA DĘBIŃSKA	14-09-2026	12:00	12:45	00:45
6 z 11 -	Przerwa	-	14-09-2026	12:45	13:00	00:15
7 z 11 Mój pacjent i opieka nad nim	Zajęcia	IWONA DĘBIŃSKA	14-09-2026	13:00	13:45	00:45

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
8 z 11 -	Przerwa	-	14-09-2026	13:45	14:00	00:15
9 z 11 Rekomendacja i wywiad	Zajęcia	IWONA DĘBIŃSKA	14-09-2026	14:00	15:15	01:15
10 z 11 -	Przerwa	-	14-09-2026	15:15	15:30	00:15
11 z 11 -	Walidacja	-	14-09-2026	15:30	16:00	00:30

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	08:00
w tym suma godzin zajęć	06:30
w tym suma godzin walidacji	00:30
w tym suma przerw	01:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	09:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 500,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	437,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	437,50 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin

Liczba godzin

Liczba godzin zegarowych usługi

08:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

IWONA DĘBIŃSKA

Iwona Dębińska – Ekspert ds. Rentowności i Efektywności Biznesowej Aptek Magister farmacji i wysokiej klasy strateg biznesowy z ponad 25-letnim doświadczeniem w sektorze ochrony zdrowia i retailu farmaceutycznego. Praktyk, który przeszedł pełną ścieżkę kariery: od pracy „za pierwszą stołem” w aptekach niezależnych, przez stanowiska zarządcze w sieciach aptecznych, aż po kluczowe role menedżerskie u dwóch absolutnych liderów hurtu farmaceutycznego w Polsce – Neuca i PGF. Jako założycielka IDEA Consulting, od lat prowadzi projekty doradczo-szkoleniowe i wdrożeniowe, przekładając unikalną wiedzę rynkową na realny wzrost rentowności punktów aptecznych. W pracy trenerskiej stawia na bezkompromisową praktykę, analizę case studies oraz schodzenie do mikroszczegółów operacyjnych, które decydują o wyniku finansowym przedsiębiorstwa. Obszary specjalizacji szkoleniowej: Zarządzanie rentownością apteki: Optymalizacja marży, kontrola kosztów i uwalnianie zamrożonego kapitału. Strategia i efektywność operacyjna: Audyt procesów wewnętrznych, zarządzanie stockiem magazynowym i zakupy centralne/sieciowe. Zarządzanie kategoriami (Category Management) w farmacji: Optymalizacja asortymentu i ekspozycji w aptece. Współpraca na linii Apteka – Hurtownia – Producent: Wykorzystanie mechanizmów rynkowych do budowania przewagi konkurencyjnej. Przywództwo i zarządzanie zespołem aptecznym: Szkolenia dla kierowników aptek i kadry zarządzającej z zakresu KPI i real

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe

Warunki uczestnictwa

Uczestnik powinien być związany zawodowo z apteką lub posiadać doświadczenie pozwalające odnieść zagadnienia do funkcjonowania placówki. Nie jest wymagana specjalistyczna wiedza z rachunkowości ani zaawansowana wiedza informatyczna

Adres

Lublin

Lublin

woj. lubelskie

Kontakt



IWONA DĘBIŃSKA

E-mail iwona.debinska1@gmail.com

Telefon (+48) 514 285 002