



Banja Luka, 24.12.2019.

RADIONICA: ODGOVORNO SAMOLIJEČENJE I VJEŠTINE KOMUNIKACIJE U APOTECI

Predavač: Doc.dr sc.Arijana Meštrović, MPharm, FFIP, Pharma Expert, Croatia

Docentica, dr. nauka Arijana Meštrović, magistra farmacije nakon petnaestogodišnjeg rada u javnom apotekarstvu, već se punih 10 godina bavi edukacijom i razvojem kompetencija apotekara. Kroz vlastitu agenciju za edukaciju i savjetovanje Pharma Expert saraduje sa apotekarskim ustanovama u Hrvatskoj, cijeloj regiji, te je posvećena inovacijama, implementaciji apotekarskih usluga i novog pristupa apotekarskoj zdravstvenoj zaštiti u brojnim međunarodnim projektima.

Pružanje usluge u apoteci traži visok nivo koncentracije, znanje, snalažljivost, dobre komunikacijske vještine, održavanje pažnje, individualni pristup, kontrolu vlastitih emocija, usmjeravanje razgovora i prodajnu vještinu. Pri tom je važno tražiti prilike koje se nude za vrijeme pružanja usluge, i to ne samo radi povećanja prometa, nego i cjelovitosti usluge, što pacijenti i klijenti osobito cijene.

Ovom edukacijom biće obuhvaćen niz vježbi za rješavanje slučajeva iz svakodnevnog apotekarskog miljea gdje će se testirati razumijevanje komunikacije, profesionalnog pristupa u plasmanu proizvoda i kvalitetu usluge, a fokus će biti na primjeru s proizvodima iz apotekarskog asortimana s krajnjim ciljem povećanja kvalitete usluge i stabilnog poslovanja.

Bijeljina : 27.02.2020. i 28.02.2020. (13.00-20.00)

Radionica je predviđena u 2 radna dana, kako bi što veći broj kolega mogao da uzme učešće.

Mjesto održavanja: biće naknadno objavljeno.

Kotizacija: DA

- **60 KM (sa PDVom) za članove Farmaceutskog društva u 2020.god. (mjesečna članarina od 01.01.2020. je 10 KM)**
- **70 KM (sa PDVom) za ostale**

Uplata na žiro-račun broj 562-100-80000456-66, NLB Razvojna Banka.

Svrha uplate: radionica u organizaciji FDRS za _____ (upisati ime i prezime).

Kotizaciju je potrebno uplatiti najkasnije 3 dana prije održavanja radionice.

Broj mjesta je ograničen. Prijave će se primati do popunjavanja broja mjesta. Prijavu je potrebno poslati na email adresu info@farmaceutskodrustvo.org.

Podaci treba da sadrže: ime i prezime, ZU i mjesto, datum za koji se prijavljujete.

Vrednovanje: DA ; edukacija je akreditovana od strane Savjeta za zdravlje u toku novembra 2019.god. sa 5 bodova. Broj rješenja: 11/04-500-11-153/19.

Edukacija je interaktivnog karaktera, podijeljena je u 3 dijela.

13.00-14.00	Registracija učesnika
1.blok 14.00-16.00	Kvaliteta komunikacije i prodaje u apoteci <ul style="list-style-type: none">• Komunikacija kao osnovna kompetencija u apoteci• Kvaliteta usluge kao standard - samoprocjena i planovi za napredak• Usluga i proizvod - marketinški pristup• Specifičnosti i predrasude o prodaji u apoteci
16:00-16:30	Pauza
2.blok 16.30-18.00	Profesionalizam u plasmanu proizvoda - radionica sa slučajevima iz prakse <ul style="list-style-type: none">• Matrix pitanja koja treba postaviti za uspješnu prodaju u zadanoj situaciji• Kuda vode odgovori?• Farmacija temeljena na dokazima• Propuštene prilike i kako ih izbjeći• Rješavanje slučajeva iz prakse
18:00-18:30	Pauza
3.blok 18.30-20.00	Odgovorno samoliječenje - radionica sa slučajevima iz prakse <ul style="list-style-type: none">• Kriterijumi za uključivanje i isključivanje iz samoliječenja• Otkrivanje stvarnih potreba pacijenata/klijenata na primjerima iz prakse• Usmjeravanje prodajnog procesa do željenog proizvoda• Follow up i kontakt s klijentom/pacijentom

Kompetencije koje se postižu ovom edukacijom: kvalitetan odnos s ključnim kupcima, dobra komunikacija, kvaliteta usluge, ostvarivanje poslovnih planova.

Indikatori kvalitete koji se povećavaju u praksi: profesionalan pristup, dugotrajan odnos s klijentima.