

CURSO INTENSIVO ATENCIÓN ACTIVA



Objetivo

El objetivo del curso es que nuestros alumnos interioricen esta nueva forma de entender y practicar la atención farmacéutica, a través de aprender conceptos y de asimilar un método atención farmacéutica práctico que permita hacer recomendaciones útiles a sus pacientes que estos entiendan y acepten.

- Estudiaremos un método de atención que va más allá de las técnicas de venta, atención al cliente o venta cruzada. Este método está centrado en el paciente y estudiaremos todos los casos que ocurren en el mostrador y cómo enfrentarnos en el día a día a ellos, aplicando la técnica adecuada en cada uno de los distintos casos.
- Daremos soluciones a nuestros clientes y superaremos sus objeciones. Es decir, daremos una atención excelente en el mostrador que se traduce en pacientes satisfechos y en una mayor rentabilidad para nuestras oficinas de farmacia.
- A través de nuestro método de atención aumentamos la probabilidad de que nuestros pacientes acepten nuestra propuesta. Siempre siendo una recomendación útil y necesaria para estos.



¿A quién va dirigido?

Este curso está diseñado para farmacéuticos y técnicos en farmacia que tengan ganas de aprender un nuevo método de atención en el mostrador y de ese modo generar una atención excelente a sus clientes/pacientes.



Píldoras Formativas

PÍLDORA FORMATIVA I :: EL MÉTODO

Se estudia el método de atención activa. Profundizamos en las preguntas y la estructura de la conversación con nuestros pacientes (preguntas, argumentos, objeciones, etc). Estos clientes en ocasiones tienen problemas relacionados con el medicamento y aprenderemos a detectarlos. Comenzamos a analizar la patología de dolor.

PÍLDORA FORMATIVA II :: PATOLOGÍAS Y TEMPORADA CONSEJO

Continuamos profundizando en el método de atención y analizamos patologías como colesterol y tensión.

Abordamos de distinta manera a un paciente que nos trae una receta que a un paciente que nos pide un consejo sanitario por ello estudiamos la técnica de temporada consejo y analizamos la patología de temporada.

PÍLDORA FORMATIVA III :: PATOLOGÍAS Y ROLE PLAY

Continuamos profundizando en el método de atención y analizamos patologías como diabetes, tranquilizantes y patologías articulares.

En esta sesión ponemos en práctica todo lo aprendido a través del role play.

PÍLDORA FORMATIVA IV :: PATOLOGÍAS Y ATENCIÓN AL PACIENTE

Continuamos profundizando en el método de atención y analizamos patologías como urinario y mundo femenino.

En esta sesión se estudian pautas de atención al cliente, en concreto la comunicación verbal y no verbal. Es muy importante para tener éxito en nuestras recomendaciones desde el mostrador.



Duración

El curso formativo costa de 20 horas repartidas en 4 sesiones presenciales de 5 horas de duración cada una de ellas.



Como llegar

En la calle Calle Almirante Cadarso, 26. 46005 Valencia.

Como llegar:

METRO: Líneas 3, 5, 7 y 9 (Colón)

BUS: Líneas 2, 3, 13, 19, 40, 79, 80, N1

VALENBISI: Estación 35 (Almirante Cadarso, 36)



+Info

Este es un curso 100% bonificable con la Tripartita.