

STANDARD OBSŁUGI PACJENTA W APTECE

PROSTY SPOSÓB NA:

- POPRAWĘ KOMFORTU PRACY FARMACEUTY,
- POPRAWĘ EFEKTYWNOŚCI REKOMENDACJI
- PODNIESIENIE JAKOŚCI OBSŁUGI PROWADZĄCE DO WIĘKSZEGO ZADOWOLENIA PACJENTA

Standard obsługi pacjenta

Kiedy o nim rozmawiam z farmaceutami nie reaguja zbyt entuzjastycznie.

Dlaczego?

Ponieważ kojarzy się z oczekiwaniami jakie przed nimi stawia firma. Nie koniecznie takimi oczekiwaniami, które są zgodne z ich rozumieniem pracy farmaceuty.

Źle przygotowany standard pracy nie wspiera biznesu apteki, nie poprawia komfortu ani efektywności pracy farmaceuty i nie jest czymś z czego farmaceuta chciałby korzystać.

- Sztuczne schematy
- Brak konkretnych przykładów wspierających farmaceutę
- Nadmierna obszerność i zbyt wiele elementów

To tylko trzy najczęstsze błędy, które sprawiają, że standard obsługi pacjenta jest tylko treścią na papierze a w praktyce jest całkowicie nieużyteczny i nie wspiera codziennej pracy farmaceuty.

Zadbaj o jakość obsługi w aptece dostarczając farmaceutcie prostego, wygodnego i efektywnego standardu obsługi wspierającego jego codzienny trud... oraz Twoje cele biznesowe

Masz aptekę?

Dbasz o jakość i efektywność pracy pierwszego stołu?

Przygotujemy standard poprawiający jakość obsługi i uwzględniający przykłady rekomendacji ważnych dla Ciebie preparatów.

Jesteś producentem?

Chcesz wesprzeć farmaceutę w skutecznej rekomendacji Twoich preparatów?

Przygotujemy dla Twoich klientów standard wspierający aptekę w rozwoju sprzedaży Twoich produktów i sprawiający, że farmaceuta chętniej zaangażuje się w ich rekomendację.

Całość zaprojektowana w Twoich barwach i z Twoim logotypem wzmacniającym Twój wizerunek.

Chcesz zobaczyć przykładowy standard obsługi pacjenta, na wzór, którego stworzymy taki, który będzie najlepszy dla Ciebie?

Zapraszam do kontaktu

Krzysztof Pytel

Tel: 695-672-851

e-mail: krzysztof.pytel@szkolenia-biznes.pl

www.szkolenia-biznes.pl



Kim jestem

Praktykiem sprzedaży, certyfikowanym trenerem SET, konsultantem, autorem książek

Od 1997 roku związany jestem z rynkiem farmaceutycznym i FMCG. Doświadczenie zdobywałem zarówno po stronie producenta jak i sieci aptek. Po stronie dostawcy zarządzałem działem Trade Marketingu, jako Dyrektor Sprzedaży rozwijałem sprzedaż w kanale farmaceutycznym, a jako Prezes Zarządu odpowiadałem za rozwój nowej spółki. Po stronie sieci aptek zdobyłem doświadczenie jako Category Manager odpowiedzialny za współpracę z dostawcami. Prowadzę szkolenia, krótko i długoterminowe projekty Interim Management oraz konsultingowe dla aptek, optymalizując kategorię, ceny i marżę oraz ekspozycję. Dla producentów działających w rynku farmaceutycznym prowadzę projekty ukierunkowane na zwiększanie efektywności współpracy z aptekami. Oprócz Key Account Managerów, Kierowników Regionalnych oraz Przedstawicieli Handlowych szkoleń Kupców, Category Managerów i kierowników aptek. Jestem autorem wyspecjalizowanego programu szkoleniowego dla farmaceutów I-go stołu, którego realizacja skutecznie zwiększa efektywność sprzedażową. Regularnie występuję na konferencjach branżowych, piszę też specjalistyczne artykuły do prasy branżowej.

Jestem autorem dwóch książek, które kompleksowo wspierają efektywność biznesową aptek i producentów współpracujących z aptekami.

Wysoka jakość moich usług została potwierdzona Certyfikatem Jakości TGLS Quality Alliance umożliwiającym również realizację szkoleń z dofinansowaniem BUR (Baza Usług Rozwojowych). Ukończyłem magisterskie studia pedagogiczne oraz podyplomowe studia menedżerskie Executive MBA Instytutu Ekonomii Polskiej Akademii Nauk. Zestawienie wykształcenia pedagogicznego i biznesowego oraz wieloletnie doświadczenie, stanowi mocny fundament moich umiejętności menedżerskich i trenerskich.

Moje książki

KONKURENCYJNA APTEKA – CATEGORY MANAGEMENT PHARMA, ZARZĄDZANIE ASORTYMENTEM CENĄ I MARŻĄ

Pierwsza na rynku książka pokazująca w pełni uporządkowany proces Category Management Pharma, czyli zarządzania asortymentem apteki oraz kształtowania polityki cena-marża. Bazą jej powstania są szkolenia i projekty konsultingowe, które na przestrzeni ostatnich lat przeprowadziłem zarówno we współpracy z aptekami, jak i producentami. Zawarte w niej informacje oraz praktyczne przykłady będą dla Ciebie skutecznym wsparciem w optymalizacji asortymentu i zwiększaniu zysków apteki. Poznasz kluczowe czynniki kształtowania i wzmocnienia wizerunku apteki. Dowiesz się, w jaki sposób efektywnie analizować asortyment i określać obszary wymagające poprawy. Dowiesz się, jakie pytania warto sobie zadać, żeby wyciągać konstruktywne wnioski i podejmować właściwe dla Twojej apteki decyzje. Poznasz kryteria doboru asortymentu ukierunkowane na dostarczenie pacjentowi szerokiego wyboru, a Tobie odpowiednio dobranego magazynu. Nauczysz się efektywnie wykorzystywać taktyki kategorii ze szczególnym uwzględnieniem taktyk cenowych (tzw. pricing), co pozwoli Ci zoptymalizować ceny w sposób zwiększający konkurencyjność apteki z jednoczesną poprawą rentowności sprzedaży.

Więcej na: www.konkurencyjnaapteka.pl



REKOMENDACJA W APTECE – JAK REALIZOWAĆ OBSŁUGĘ SPRZEDAŻOWĄ PACJENTA W ZGODZIE Z ETYKĄ ZAWODU FARMACEUTY

Książka ta jest pierwszym na rynku, opartym w pełni o realia polskich aptek, przewodnikiem po najskuteczniejszych metodach pracy związanej z rekomendacją w aptece. Powstała na bazie ogromnej ilości szkoleń, które przeprowadziłem dla farmaceutów na przestrzeni ostatnich lat. Dzięki niej, po pierwsze, przekonasz się, że rekomendacja może być narzędziem do udzielania porad pacjentowi. Po drugie, dowiesz się, jak możesz realizować tę część Twojej pracy w sposób prosty i w pełni zgodny z etyką zawodu farmaceuty. Po trzecie, nauczysz się wykorzystywać pytania, które sprawią, że w ogóle nie będziesz musiał rekomendować, bo samo pytanie dostarczy pacjentowi niezbędnych informacji. Po czwarte, dowiesz się, jak reagować w sytuacji trudnej. I po piąte, poznasz praktyczne ćwiczenia do samodzielnego przepracowania, które umożliwią Ci nabycie umiejętności dopasowanych do konkretnych potrzeb.

Więcej na: www.rekomendacjawaptece.pl

