



FUNDACJA
INSTYTUT PROJEKT
PRZEDSIĘBIORCZO
ŚĆ



Budowanie dobrego wizerunku apteki.

Numer usługi 2024/04/17/132349/2127022

📍 Gniezno / mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 25 h

📅 27.05.2024 do 30.06.2024

5 244,72 PLN brutto

4 264,00 PLN netto

209,79 PLN brutto/h

170,56 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / PR
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest kierowane do właścicieli i pracowników aptek, specjalistów ds. sprzedaży związanych z branżą farmaceutyczną oraz wszystkich, którzy chcą nabyć wiedzę i umiejętności związane z budowaniem dobrego wizerunku apteki.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	50
Data zakończenia rekrutacji	26-05-2024
Forma prowadzenia usługi	mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)
Liczba godzin usługi	25
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

Zapewnienie uczestnikom wiedzy i praktycznych narzędzi do skutecznego budowania i utrzymania pozytywnego wizerunku apteki, poprzez doskonałą obsługę klienta, efektywne wykorzystanie mediów społecznościowych, oraz

stosowanie najlepszych praktyk etycznych i prawnych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik zna kluczowe elementy wpływające na pozytywny wizerunek apteki.	Uczestnik zna skuteczne metody obsługi klienta w aptece	Test teoretyczny
	Uczestnik rozumie istotę reputacji online i offline.	Test teoretyczny
	Uczestnik wie na czym polega etyka zawodowa.	Test teoretyczny
Uczestnik potrafi budować relacje z klientami w aptece.	Uczestnik zna narzędzia i techniki komunikacji z klientami w aptece	Test teoretyczny
	Uczestnik wie jak udoskonalić jakość obsługi i zwiększyć satysfakcję klientów.	Test teoretyczny
	Uczestnik potrafi budować zaufanie i lojalność wśród klientów apteki.	Test teoretyczny
Uczestnik zna zasady etyki zawodowej.	Uczestnik zna etyczne i prawne zasady funkcjonujące w branży farmaceutycznej.	Test teoretyczny
Uczestnik rozumie znaczenie mediów społecznościowych w budowaniu wizerunku apteki.	Uczestnik potrafi zastosować narzędzia marketingowe do promocji apteki.	Prezentacja
Uczestnik zna strategie postępowania w trudnych sytuacjach.	Uczestnik potrafi komunikować się z trudnym klientem.	Prezentacja

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Tak, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Tak, dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji

Program

1. Wprowadzenie do budowania wizerunku apteki

- Znaczenie wizerunku dla sukcesu apteki.
- Przegląd kluczowych elementów wpływających na postrzeganie apteki przez klientów.

2. Doskonała obsługa klienta jako podstawa wizerunku

- Zasady skutecznej komunikacji z klientami.
- Techniki radzenia sobie z trudnymi sytuacjami i skargami.
- Warsztat: Symulacja obsługi klientów z różnymi oczekiwaniami.

3. Zarządzanie reputacją online i offline

- Przegląd narzędzi do monitorowania opinii w internecie.
- Strategie aktywnego zarządzania wizerunkiem w mediach społecznościowych.
- Budowanie pozytywnych relacji z klientami poprzez media.

4. Etyka i zgodność z przepisami w budowaniu wizerunku

- Omówienie zasad etycznych i przepisów prawa mających wpływ na wizerunek apteki.
- Dyskusja na temat wyzwań etycznych w pracy apteki.

5. Budowanie silnej marki apteki

- Identyfikacja unikalnych wartości i usług apteki.
- Wykorzystanie marketingu i promocji do wyróżnienia się na rynku.
- Warsztat: Kreowanie unikalnej oferty dla wzmocnienia marki apteki.

6. Komunikacja z trudnym klientem

- Przygotowanie na trudne sytuacje z klientami.
- Planowanie i wdrażanie strategii komunikacji.

7. Podsumowanie

Test

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
1 z 8 1. Wprowadzeni e do budowania wizerunku apteki.	Henryk Mruk	27-05-2024	09:00	13:00	04:00	Tak
2 z 8 2. Doskonała obsługa klienta jako podstawa budowania wizerunku	Henryk Mruk	27-05-2024	13:00	17:00	04:00	Tak
3 z 8 3. Zarządzanie reputacją offline i online	Henryk Mruk	28-05-2024	09:00	13:00	04:00	Tak
4 z 8 4. Etyka i zgodność z przepisami w budowaniu wizerunku	Henryk Mruk	28-05-2024	13:00	17:00	04:00	Tak
5 z 8 5. Budowanie silnej marki apteki	Henryk Mruk	29-05-2024	09:00	13:00	04:00	Tak
6 z 8 6. Komunikacja z trudnym klientem	Henryk Mruk	29-05-2024	13:00	16:00	03:00	Tak
7 z 8 7. Podsumowani e	Henryk Mruk	30-05-2024	09:00	09:30	00:30	Nie
8 z 8 Test+ prezentacja	-	30-05-2024	09:30	11:00	01:30	Nie

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
-------------	------

Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 244,72 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 264,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	209,79 PLN
Koszt osobogodziny netto	170,56 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Henryk Mruk

od 1992 roku - profesor w Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu. Od października 2018 roku jestem zatrudniony na pełnym etacie w Wyższej Szkole Zarządzania i Bankowości w Poznaniu. W okresie 1995 – 2008 prowadziłem własną agencję marketingową „Focus”. Od 2016 roku do dziś jestem członkiem Rady Programowej Akademii Umiejętności Eurocash. Do dziś równolegle z działalnością badawczą i dydaktyczną, współpracuję z przedsiębiorstwami z różnych branż, a szczególnie z branżą targową, budowlaną, farmaceutyczną, turystyczną. Opublikowałem ponad 1500 artykułów i książek. W ciągu ostatnich 5 lat przeprowadziłem wiele szkoleń z zakresu sprzedaży, zarządzania i budowania strategii marketigowych.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Niezbędne materiały zostaną udostępnione uczestnikom na szkoleniu.

Informacje dodatkowe

Harmonogram może ulec zmianie.

Warunki techniczne

1. Komputer lub urządzenie mobilne – w przypadku urządzenia mobilnego można pobrać odpowiednią aplikację „Google Meet” ze sklepu Google Play lub AppStore.
2. Szerokopasmowe połączenie z internetem.
3. Wymagania sprzętowe - procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy), 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej).
4. Mikrofon zewnętrzny lub mikrofon wbudowany w urządzeniu oraz głośniki zewnętrzne lub wbudowane w urządzeniu.
5. Google Meet działa w aktualnej wersji oraz dwóch wcześniejszych głównych wersjach tych systemów operacyjnych:

- Apple macOS,
- Microsoft Windows,
- Chrome OS,
- Ubuntu i inne dystrybucje Linuksa oparte na Debianie.

Adres

Gniezno

Gniezno

woj. wielkopolskie

Kontakt



Anna Białkowska

E-mail anna.bialkowska@fipp.com.pl

Telefon (+48) 518 508 739