

LA FARMACIA: professionalità e servizio per la salute del cittadino

28 maggio 2019

Bolzano Vicentino



Programma

19:00 – 19:30

Registrazione dei partecipanti

19:30 – 19:40

Apertura dei lavori: razionale ed obiettivi del corso

A. FONTANESI

19:40 – 20:10

L'evoluzione del concetto di salute e delle dinamiche del cliente nella ricerca di informazioni sulla salute

R. PASQUA

20:10 – 20:40

L'individuazione dei bisogni del cliente al banco

R. PASQUA

20:40 – 21:10

L'importanza del counselling nell'attività professionale del farmacista

R. PASQUA

21:10 – 21:40

Tecniche di argomentazione professionale

R. PASQUA

21:40 – 22:10

Criteri e metodologie per lo sviluppo di protocolli di "consiglio complementare"

R. PASQUA

22:10 – 22:40

La gestione efficace delle obiezioni

R. PASQUA

22:40 – 23:10

La gestione dell'esposizione per agevolare le proposte di consiglio al cliente-paziente

R. PASQUA

23:10 – 23:30

Q&A domande proposte dai partecipanti
Confronto/ dibattito tra pubblico ed esperto

23:30 – 23:40

Verifica ECM e Chiusura lavori

Razionale

Sviluppare il concetto di farmacia come presidio sanitario territoriale significa instaurare un nuovo rapporto paziente-farmacista non più basato sulla semplice dispensazione del prodotto ma sulla capacità di entrare in sintonia con il cliente-paziente e di guidarlo, attraverso una giusta comunicazione, verso l'acquisto ottimale. Quanto più il farmacista si comporta da "consulente", tanto più si instaura un rapporto fiduciario che consente di aumentare la store loyalty. Maggiore sarà la fedeltà alla farmacia, maggiori saranno le opportunità per valorizzare la propria professionalità e migliore sarà il servizio offerto al cittadino.

RESPONSABILE SCIENTIFICO

Dr. Alberto Fontanesi
Presidente
FederFarma Veneto

RELATORE

Dr. Roberto Pasqua
Consulente e Formatore
Easter Consulting