



L'immagine della farmacia e l'efficacità dell'assistente in farmacia

Invito al corso di formazione continua per assistenti in farmacia

Scopo del corso

- Compiere efficacemente e piacevolmente il proprio compito
- Curare l'immagine della farmacia: essere consulente alla clientela
- Ottimizzare il proprio professionalismo: comunicare efficacemente con un cliente
- Gestire le persone e le **situazioni difficili** personalmente o/e al telefono
- **Vendere** di più e meglio
- **Fidelizzare** la clientela

Contenuti

- Vendere l'immagine della farmacia grazie ad un comportamento adeguato
- **Accogliere e comunicare** con la clientela
- Identificare i mezzi per un buon contatto con il cliente. Gli « **strumenti** » della comunicazione.
- Argomentare in maniera credibile
- Padroneggiare le obiezioni e le reclamazioni
- Esercitazioni concrete : applicazioni

Conclusione

Decisioni personali e/o decisioni in team

Piano d'azione per finalizzare le diverse decisioni individuali e/o collettive.

Metodo

Alternanza di brevi presentazioni teoriche, pratica intensiva sui differenti temi, scambio di opinioni sui casi e situazioni specifiche dei singoli partecipanti, applicazione delle misure e consegna dei documenti didattici

Durata

08h 30 Inizio della formazione

12h 00 Fine della formazione, segue un aperitivo e buffet

oppure

13h 00 Aperitivo e buffet

13h 30 Inizio della formazione

17h 00 Fine della formazione

Date

Lunedì 11 maggio 2009 1. gruppo Bellinzona 08h 30 – 12h 00
2. gruppo Bellinzona 13h 30 – 17h 00

Martedì 12 maggio 2009 1. gruppo Lugano 08h 30 – 12h 00
2. gruppo Lugano 13h 30 – 17h 00

Mercoledì 13 maggio 2009 1. gruppo Lugano 08h 30 – 12h 00



Gabriel Morosoli – Formatore e coach dal 1997 : creazione della società «**Le Sens du Management** » con sede a Ginevra, 20 anni di esperienza nello sviluppo del personale e nella formazione. Campi di competenza: La formazione comportamentale, comunicazione leadership/management e vendita/negoziazione. Dopo aver conseguito studi in teologia, filosofia e storia, seguono tre anni di insegnamento nei suddetti campi di attività. Segue una formazione postgrade in Marketing. Numerosi soggiorni all'estero sono

stati effettuati nel quadro di conduzione di progetti, di attività commerciali e di negoziazioni (Africa, Sud est asiatico, Medio Oriente, Europa)
Attualmente vengono pianificate da 2 a 3 settimane di formazione all'anno nell'ambito delle proprie competenze personali: ricerca cognitiva, PNL, analisi transazionale, mediazione in conflitti, team building, constellazione di organizzazione e coaching.

Iscrizioni online www.mepha.ch **al più tardi** entro due settimane dal corso prescelto.

Il numero di partecipanti è limitato a **15 persone per gruppo**.
Ad iscrizione avvenuta, il partecipante riceverà una conferma per iscritto.

Segreteria amministrativa

Mepha Pharma SA
Signora Conny Lind
Dornacherstrasse 114
4147 Aesch
Telefono 061 705 44 00

Questo corso è organizzato con il sostegno di Mepha Pharma SA

