IL FARMACISTA CHE COMUNICA

TECNICHE PER INTERAGIRE COL PAZIENTE-CLIENTE

DESTINATARI: **FARMACISTI**

COSTO: **70,00 €** (57,38 € + 22% IVA)

OBIETTIVI FORMATIVI

Acquisire le tecniche base di comunicazione: ascolto, rispecchiamento, dialogo, comunicazione non verbale e paraverbale. Comprendere se stessi e gli altri, sviluppando empatia ed exotopia attraverso tecniche di programmazione neurolinguistica. Conseguire le informazioni basilari su moderni strumenti di crescita individuale, del team, aziendale e sociale quali coaching e architettura delle scelte.

VANTAGGI

Un rapido excursus attraverso le tecniche più innovative e più utili al farmacista. Un ricco patrimonio di esercizi pratici e case history ne facilita sia il rapido apprendimento che il veloce inserimento nella realtà lavorativa quotidiana.

STRUTTURA DEL CORSO

Manuale digitale	166 pagine - 9 moduli didattici
Durata	20 ore di studio
Test di apprendimento	9 test a risposta multipla.
Attestato	Si può scaricare e/o stampare dopo aver: • concluso il percorso formativo; • superato tutti i test di apprendimento, considerati validi se il 75% delle risposte risulta corretto; • compilato il questionario di gradimento obbligatorio.

PROGRAMMA SCIENTIFICO

Autori

Dott.ssa Carla Fiorentini, Laureata in CTF e iscritta all'Albo dei Farmacisti dal 1983, per oltre vent'anni ha lavorato presso aziende farmaceutiche, fino alla posizione di dirigente, coltivando autonomamente l'interesse per la le tecniche di comunicazione e benessere. Dal 2005 ha unito le due strade, aggiungendo il coaching e la PNL sistemica, alternando consulenze di management e marketing strategico in Italia e all'estero ad attività per il miglioramento della professionalità e

della qualità di vita attraverso la comunicazione. È manager di rete, associato ALDAI e Federmanager, coach, master in PNL sistemica, docente presso PNL Evolution (Scuola di PNL Sistemica, Coaching e Counseling Relazionale - affiliata alla NLP University di Robert Dilts), e blogger accanita.

Luisa Ferrario, Executive coach sistemico e health coach a livello internazionale, si occupa di facilitare processi di trasformazione di individui e aziende pubbliche e private che vogliono ottenere risultati concreti mentre apprendono ed evolvono.
Ha una riconosciuta esperienza come executive, trainer, group e mentor coach, leadership consultant, trainer e facilitatrice di tecniche per lo sviluppo dell'intelligenza emotiva, sociale e relazionale, facilitatrice di tecniche sistemiche e di management constellation. È coautrice del libro "Fatti amico il cambiamento", edito da Tecniche Nuove. Vive a Monza e opera in Italia e all'estero.

Abstract: dallo speziale ad oggi il farmacista è stato un perno fondamentale per il benessere della popolazione. Oggi, in pieno cambiamento sociale, ancora una volta la farmacia e il farmacista sono chiamati a rinnovarsi per tutelare la salute. L'analisi del futuro emergente e la rapidità dei cambiamenti in corso, evidenziano come indispensabile una flessibilità professionale proprio nell'ambito della comunicazione e delle capacità di relazione.
Il farmacista, ad esempio, dovrà andare oltre la comunicazione come tecnica di vendita per entrare nell'area della fidelizzazione del cliente o, ancora più complesso, innovativo e interessante, nel settore del farmacista come elemento della catena terapeutica medico-farmacista-paziente.
Il testo declina quindi le tecniche di comunicazioni più utili alla professione di farmacista, focalizzandosi sulle esigenze di questo professionista e sulla sua professione anziché su specifiche teorie e scuole di comunicazione, combinando teoria, esercizi per integrare praticamente e velocemente quanto appreso, esempi pratici e case history specifici.

Moduli didattici

1. La relazione Farmacista-Cliente in termini di comunicazione
2. Concetti base di comunicazione
3. Comprendere
4. Ascoltare
5. Dialogare
6. Le ancore
7. La timeline
8. Il Farmacista comunica… tra medico e paziente
9. Comunicare nella farmacia dei servizi

INFORMAZIONI UTILI

Come iscriversi

Modalità d'acquisto

- Online sulla piattaforma e-learning: http://corsiecm.tecnichenuove.com

Modalità di pagamento

- Carta di credito
- PayPal
- Bonifico bancario

Accesso al corso

L'attivazione del corso avviene automaticamente dopo la registrazione del pagamento che ti sarà comunicata tramite email.

- **Utenti già registrati alla piattaforma**: accedere con email e password e dopo il login il corso è visibile nell'area "**IL MIO PANNELLO**"
- **Nuovi Utenti della piattaforma**: registrarsi e confermare la registrazione. In seguito accedere con email e password e dopo il login il corso è visibile nell'area "**IL MIO PANNELLO**"

Segreteria organizzativa: Tel: 0239090440 Email: infoecm@tecnichenuove.com

Percorso formativo

Corso fruibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per tutto il periodo della sua pubblicazione online.

Come completarlo

1. Studiare i contenuti dei moduli didattici.
2. Superare i test di apprendimento alla fine dei singoli moduli. Ogni test è considerato valido se il 75% delle risposte risulta corretto.
3. Compilare il questionario di gradimento (obbligatorio a fine percorso).
4. Scaricare e stampare l'attestato di partecipazione.

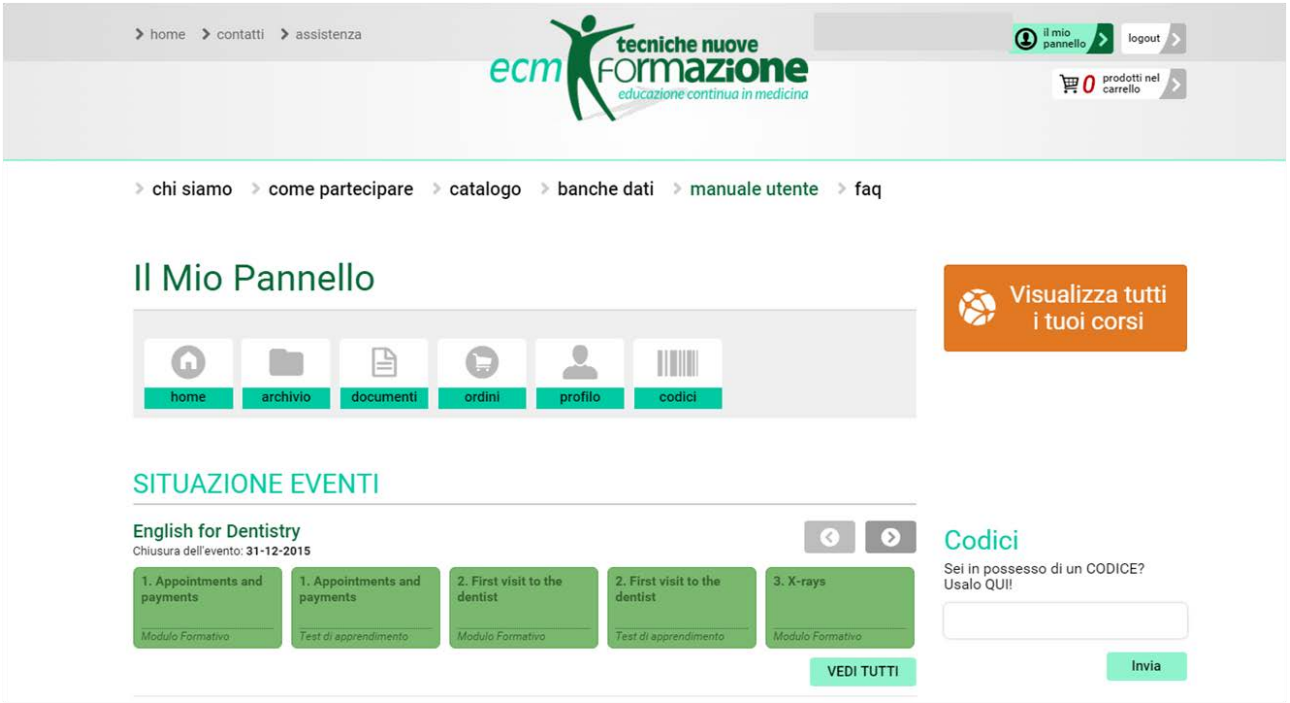
Requisiti tecnici richiesti

Requisiti di sistema

- Microsoft Internet Explorer 8.0 o superiori, Firefox 8.0 o superiori, Safari 5 o superiori, Chrome tutte le versioni
- Software necessari Adobe Reader *(il software si può scaricare gratuitamente dalla piattaforma)*

PIATTAFORMA E-LEARNING OTTIMIZZATA PER I DISPOSITIVI MOBILE

Si accede con la propria email e password e ogni utente trova nella pagina personale "IL MIO PANNELLO" tutte le informazioni su i suoi corsi. All'interno della piattaforma è consultabile il manuale utente.



Le funzioni presenti sono le seguenti:

1. **HOME:** riporta la situazione eventi ossia tutti i corsi a cui si è iscritti. Sotto il titolo di ogni corso è presente l'intero percorso formativo (o i moduli fino a quel momento pubblicati). Si accede progressivamente ai moduli didattici e ai relativi test direttamente cliccando sull'immagine.

2. **ARCHIVIO:** qui sono archiviati tutti i corsi conclusi in modo da poter accedere al materiale didattico e consultarlo nuovamente. I corsi saranno visibili nell'archivio dopo la data della loro conclusione.

3. **DOCUMENTI:** qui sono presenti tutti gli attestati di partecipazione dei corsi conclusi positivamente su questa piattaforma.

4. **ORDINI**: qui sono presenti tutti gli ordini di acquisto.

5. **PROFILO**: qui sono aggiornabili i dati di registrazione e possibile modificare la propria password.

6. **CODICI**: è l'archivio dei codici promozionali utilizzati.