Programa Avanzado de Farmacia

FORMACIÓN ONLINE

Duración: 60 horas

Inicio: PRÓXIMAMENTE

El paciente que viene en los próximos tiempos va a requerir de la Farmacia y su equipo hacer frente a retos como la gestión en tiempo real de la solución a sus problemas, la capacidad de aplicar la omnicanalidad y la eficiencia de los procesos de manera efectiva…y sobre todo una personalización del servicio como Espacio de Salud.

El cambio sobre la manera de relacionarse con el cliente Health está ya aquí. Quiere proximidad, conducta predictiva, flexibilidad y una mayor inversión e inmersión tecnológica.

Con este Programa Formativo el alumno profundizará en las diversas técnicas y habilidades humanas necesarias para gestionar la Farmacia que el nuevo paciente demanda, entenderá el impacto de la Experiencia de Paciente y Cliente, aprenderá a analizar su ciclo de vida y dominará las herramientas y metodologías para entender el feedback y mejorar así su experiencia en los distintos puntos de contacto con la Farmacia.

Además, desarrollarán las habilidades de gestión de equipos y personas fundamentales para el éxito en la gestión del Cliente Interno, liderando así una nueva cultura de Experiencia de Paciente excelente.

Programa bonificable por la FUNDAE. Pregúntanos.

Objetivos

- Aportar al alumno los conocimientos necesarios para abordar la gestión de la farmacia en un nuevo entorno con criterios estratégicos.

- Entender el perfil de cliente actual de la Oficina de Farmacia y su importancia en la gestión de los procesos de negocio.
- Conocer qué es la "Experiencia de Cliente'' tanto Interno como Externo, cómo funciona y qué componentes son generadores de dicha "Experiencia".
- Conocer e implantar técnicas de recogida de la Voz de Cliente, ya sea externo o interno.
- Ser conscientes de la importancia de incorporar un modelo de gestión eficiente de la Experiencia de Paciente en la Farmacia, y los pasos necesarios para conseguirlo.
- Definir los aspectos clave para la implementación de una estrategia con el Cliente como eje a través de su equipo.
- Habituarse al uso de metodologías y técnicas específicas para la implementación inmediata de un modelo de gestión centrado en el cliente.

Destinatarios

El Programa está dirigido a Gerentes de Farmacia o de agrupaciones de farmacia, Titulares de Oficina de Farmacia o profesionales de la Gestión de la Oficina de Farmacia que deseen mejorar la gestión de su negocio centrándose en el nuevo tipo de Paciente.

Profesorado

Fran Velasco
Consultor de Marketing y Branding Especializado en el Sector Farmacéutico

Fernando Fernández
Farmacéutico y Consultor Especializado en Gestión

Marta Navarro
CEO de Con Método.
Especializada en Coaching Ejecutivo y Gestión de Equipos

Programa formativo

La experiencia de paciente
- Qué es la Experiencia de Paciente
- Creación del Mapa de Experiencia de Paciente
- El farmacéutico como Responsable de Experiencia de Paciente

La oficina de farmacia como empresa
- Conceptos Clave de la Gestión Empresarial de la Farmacia
- El farmacéutico como empresario
- La Farmacia como Empresa Familiar

La experiencia de cliente interno (ex)
- ¿Qué es la Experiencia de Cliente Interno?
- Mapa de Experiencia de Cliente Interno en la Farmacia. Gestión del Recurso Humano

Management plan en la oficina de farmacia para el titular
- Análisis del Entorno Competitivo
- Áreas de Gestión
- Definición de Objetivos y Estrategias
- Definición de Costes y Responsables
- Cuadro de Mandos