

CERTIFICATE IN PHARMACY management



INDEPENDENT
STUDIES
OF SCIENCE
& TECHNOLOGY

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: **PHARMACY®**
management
www.PharmaManage.gr ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Ημερομηνίες: 31/10/18 έως 24/11/18 • **Συνολική Διάρκεια:** 33 ώρες

Τετάρτη 31/10 • 17:30 - 21:30

Ενότητα: Επικοινωνία στον Πάγκο

Συμπληρωματική Πώληση - Cross selling & Up Selling

Η οργάνωση, η προετοιμασία, η μεθοδολογία της συμπληρωματικής πώλησης και η διδασκαλία της τεχνικής του «ΑΓΝΩΣΤΟΥ ΕΜΠΕΙΡΟΓΝΩΜΟΝΑ ΜΕ ΤΟΝ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΑ». Τα σημεία κλειδιά και η διαδικασία της διάγνωσης των αναγκών για αποτελεσματικό Cross & Up selling. Τα βήματα της παρακολούθησης, KPIs ομάδας φαρμακείου.

Ζήσης Νεκτάριος, Εκπαιδευτής και Σύμβουλος Επιχειρήσεων στο Δίκτυο Φαρμακείων Advance Pharmacies

Τεχνικές Πωλήσεων - Διαχείριση Αντιρρήσεων

Πώς να αυξήσεις τις πωλήσεις της ομάδας του φαρμακείου κατανοώντας ποιον έχεις απέναντι σου; Το Απόλυτο επίπεδο Ακρόασης. Έννοια και Τεχνικές. Η Τέχνη του να παίρνεις «ΝΑΙ». Η Διαχείριση των αντιρρήσεων σε 4 βήματα μέσα από το «ΤΑΞΙΔΙ ΜΕΤ' ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ».

Ζήσης Νεκτάριος, Εκπαιδευτής και Σύμβουλος Επιχειρήσεων στο Δίκτυο Φαρμακείων Advance Pharmacies

Σάββατο 3/11 • 10:00 - 14:45

Ενότητα: Επικοινωνία στον Πάγκο

Ενεργός Εκτέλεση της Συνταγής

Εμπλουτίζοντας τα τυπικά βήματα της εκτέλεσης μιας συνταγής με έξυπνους χειρισμούς που εδραιώνουν θεραπευτική σχέση, προωθούμε τη συμπληρωματική πώληση και μακροπρόθεσμα οδηγούμαστε στην απόκτηση πιστών πελατών.

Λαζογεώργου Πέννυ, Φαρμακοποιός με Μεταπτυχιακή Ειδίκευση στη Διοίκηση Μονάδων Υγείας

Τεχνικές προώθησης προϊόντων ομορφιάς

Αναγωγή της πώλησης προϊόντων ομορφιάς σε υπηρεσία υγείας. Τεχνικές αναγνώρισης των αναγκών των πελατών, εξατομικευμένη προσέγγιση και πώλησης προϊόντων που προσφέρουν ικανοποίηση και δημιουργούν ευχαριστημένους πελάτες.

Λαζογεώργου Πέννυ, Φαρμακοποιός με Μεταπτυχιακή Ειδίκευση στη Διοίκηση Μονάδων Υγείας

Υπηρεσίες Φαρμακευτικής Φροντίδας - Case Study: Διαχείριση Διαβητικού ασθενή

Παρουσίαση περιστατικού νεοδιαγνωσθέντος διαβητικού ασθενή από το στάδιο της υποψίας νόσησης από ΣΔ, στην παραπομπή στο γιατρό και στην εκπαίδευση βήμα-βήμα του ασθενή μετά τη διάγνωση. Παρακολούθηση από τις μετρήσεις του σακχάρου, έως τη σωστή λήψη των φαρμάκων (πλέον εκπαίδευσης χρήσης ινσουλίνης), αλλά και των απαραίτητων συμβουλών για αλλαγές στη διατροφή και τον τρόπο ζωής, συμφιλώσης με την πάθηση και ανάκτησης ελέγχου από τον ασθενή με τη λήψη αποφάσεων που εξασφαλίζουν καλύτερη υγεία και ποιότητα ζωής.

Εξυπηρέτηση και Συμβουλευτική για πιστότητα πελάτη (health coaching)

Τεχνικές εξυπηρέτησης που εδραιώνουν θεραπευτική σχέση, αντιμετωπίζουν ολιστικά τον ασθενή, προάγουν τη φαρμακευτική συμβουλή σε αγωγή υγείας που εξασφαλίζει μετρήσιμα θεραπευτικά αποτελέσματα και προωθεί την ανάπτυξη πιστού πελατολογίου.

Λαζογεώργου Πέννυ, Φαρμακοποιός με Μεταπτυχιακή Ειδίκευση στη Διοίκηση Μονάδων Υγείας



Το Diploma είναι πιστοποιημένο από την ACTA Τεχνοβλαστό του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσ/κης

με το Σήμα Ποιότητας Εκπαίδευσης QUALITY TRAINING LABEL

Επιπέδου ADVANCED με κωδικό πιστοποίησης QTL-CERT-008-023



CERTIFICATE IN PHARMACY management



INDEPENDENT
STUDIES
OF SCIENCE
& TECHNOLOGY

Τετάρτη 7/11 • 17:30 - 21:30

Ενότητα: Επικοινωνία στον Πάγκο - Ανάπτυξη και Marketing Φαρμακείου

Εξυπηρέτηση και Πώληση με βάση την Τεχνολογία

Ο βασικός μηχανογραφικός εξοπλισμός σε hardware (computer, server, εκτυπωτές, barcode scanner, laptop, μηχανήμα αυτοκόλλητων οδηγιών), η χρήση πληροφοριακών προγραμμάτων (ERP, BI, CRM, καθώς και τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (internet, Social media...), αποτελούν αναπόσπαστα εργαλεία για την καλύτερη εξυπηρέτηση και πώληση των προϊόντων και των υπηρεσιών του Φαρμακείου. Σε αυτή την ενότητα θα δούμε τον τρόπο και τις μεθόδους χρήσης των παραπάνω εργαλείων.

Κοντάκος Γιάννης, Οικονομολόγος, Σύμβουλος Επιχειρήσεων

Ανάπτυξη Νέων Κατηγοριών Προϊόντων

Βασική αρχή του marketing καθώς και στοιχείο βιωσιμότητας του Σύγχρονου Φαρμακείου αποτελεί η διαφοροποίηση. Μέρος αυτής της διαφοροποίησης είναι η προσέγγιση νέων κατηγοριών προϊόντων ή υπηρεσιών στο φαρμακείο. Ποιες μπορεί να είναι αυτές που θα αυξήσουν το πελατολόγιο και την κερδοφορία του φαρμακείου;

Κοντάκος Γιάννης, Οικονομολόγος, Σύμβουλος Επιχειρήσεων

Τα Μυστικά του Merchandizing & των Προβολών

Ο χώρος του φαρμακοπωλείου είναι πόρος για το φαρμακείο. Σκοπός είναι η ανάδειξη του «σιωπηλού πωλητή» που αποτελείται από τα ράφια. Στην ενότητα αυτή θα μάθουμε τεχνικές merchandising, προβολών καθώς και τα μικρά μυστικά που οδηγούν σε αποτελεσματικότερες πωλήσεις.

Κοντάκος Γιάννης, Οικονομολόγος, Σύμβουλος Επιχειρήσεων

Σάββατο 10/11 • 10:00 - 12:45

Ενότητα: Ανάπτυξη και Marketing Φαρμακείου

Λειτουργική Διαμόρφωση Χώρων

Ο χώρος του Φαρμακείου αποτελείται από ζεστές και κρύες ζώνες, από κολόνες, γόνδολες, δεξιόστροφες ή αριστερόστροφες πόρτες, από κρυφούς φωτισμούς μέχρι και έξυπνα διαμορφωμένες συρταριέρες. Στην ενότητα αυτή θα μάθουμε πως επηρεάζεται η λειτουργικότητα και η κερδοφορία μέσα από τη σωστή διαμόρφωση των χώρων.

Κοντάκος Γιάννης, Οικονομολόγος, Σύμβουλος Επιχειρήσεων

Trade Marketing

Τι είναι το Trade Marketing; Τι promotions μπορούμε να κάνουμε εντός του φαρμακείου; Πως οργανώνουμε τις προσφορές; Πρέπει να έχουμε προωθήτρια στο σημείο πώλησης; Πως θα κάνει συμπληρωματική πώληση το προσωπικό μας;

Κοντάκος Γιάννης, Οικονομολόγος, Σύμβουλος Επιχειρήσεων

Τετάρτη 14/11 • 17:30 - 20:15

Ενότητα: Διαχείριση Φαρμακείου

Προϊόντα Ιδιωτικής Ετικέτας και Εργαστήριο (17:30 - 18:30)

Χρησιμοποιώντας το εργαστήριο για την ανάδειξη του ρόλου του φαρμακοποιού και τη διαμόρφωση του branding του φαρμακείου, οδηγούμε την επιχείρησή μας στη διαφοροποίηση και την αύξηση των πωλήσεων.

Λαζογεώργου Πέννυ, Φαρμακοποιός με Μεταπτυχιακή Ειδίκευση στη Διοίκηση Μονάδων Υγείας

Επιχειρηματικό Πλάνο (18:30 - 20:15)

Τι είναι επιχειρηματικό πλάνο; Ποια είναι η δομή του; Πως το παρακολουθώ; Τι οφέλη μου αποφέρει; Τι κεφάλαια χρειάζομαι; Τι ανθρώπινους πόρους; Τι εξοπλισμό; ... Θα εξεταστεί Υπόδειγμα.

Κοντάκος Γιάννης, Οικονομολόγος, Σύμβουλος Επιχειρήσεων

Παρασκευή 16/11 • 10:00 - 14:00

Ενότητα: Ψηφιακή Στρατηγική

Ολοκλήρωση Ψηφιακού Marketing στην Στρατηγική του Φαρμακείου

Η ευκαιρία που λέγεται internet. Στοιχεία εξέλιξης της χρήσης του Internet και συμβουλές για το πώς θα δομήσετε και θα διατηρήσετε ένα αποδοτικό ιστότοπο.

Τι είναι οι μηχανές αναζήτησης και πως να τις αξιοποιήσουμε. Θα αναλύσουμε τα organic & Paid Results, google adwords & SEO.

Χατζηγιάννου Γιώργος, Google Analytics & Adwords Professional, Web CEO University

CERTIFICATE IN PHARMACY management



INDEPENDENT
STUDIES
OF SCIENCE
& TECHNOLOGY

Διαχείριση Social Media

Άλλοι τρόποι online διαφήμισης και τα social media . Πώς να αξιοποιήσουμε τα GDN και ποιές οι επιλογές διαφήμισης στα Social Media . Πώς μπορούμε να καταλάβουμε τους επισκέπτες μέσα από τα web analytics.

Χατζηγιάννου Γιώργος, Google Analytics & Adwords Professional, Web CEO University

Ανάπτυξη και Λειτουργία Ηλεκτρονικού Φαρμακείου

Όλη η στρατηγική και οι ενέργειες για να ανοίξουμε ένα ηλεκτρονικό φαρμακείο. Τι πρέπει να προσέξουμε και πώς πρέπει να επιλέξουμε τους ανθρώπους που θα το διαχειριστούν.

Χατζηγιάννου Γιώργος, Google Analytics & Adwords Professional, Web CEO University

Τετάρτη 21/11 • 17:30 - 21:30

Ενότητα: Διαχείριση Φαρμακείου

Λειτουργία και Οργάνωση

Λειτουργία και οργάνωση ενός Σύγχρονου Φαρμακείου σε 6 βήματα.

1. Καταγραφή ημερήσιας ρουτίνας
2. Ο κατάλληλος άνθρωπος στην κατάλληλη θέση
3. Job Description ένα αξιόπιστα εργαλείο
4. Εκπαίδευση θέσης
5. Παρακολούθηση και εξέλιξη διαδικασιών
6. Το τέλος της ημέρας.

Ζήσης Νεκτάριος, Εκπαιδευτής και Σύμβουλος Επιχειρήσεων στο Δίκτυο Φαρμακείων Advance Pharmacies

Διοίκηση και Κίνητρα Ανάπτυξης Προσωπικού

Πώς να διοικείτε αποτελεσματικά. Επιλέξτε τον τρόπο που θα διοικείτε. (Ηγεσία & Management). Ενδυναμώνοντας την ομάδα καθημερινά. Η χρήση της τεχνολογίας στην καθοδήγηση. Διευθέτηση αντιπαραθέσεων . Ανάπτυξη ομάδας με ανθρωποκεντρική προσέγγιση.

Ζήσης Νεκτάριος, Εκπαιδευτής και Σύμβουλος Επιχειρήσεων στο Δίκτυο Φαρμακείων Advance Pharmacies

Σάββατο 24/11 • 10:00 - 16:00

Ενότητα: Διαχείριση Φαρμακείου

Διαχείριση Αποθεμάτων, Αξιοποίηση Δεδομένων Λογισμικού

Όσο τα περιθώρια κέρδους μιας επιχείρησης μειώνονται, τόσο μεγαλύτερη σημασία αποκτά η διαχείριση στο σύνολό της, με τη διαχείριση του αποθέματος (στοκ) να έχει πρωτεύοντα και νευραλγικό ρόλο. Με τη μηχανογραφημένη διαχείριση αποθεμάτων, το φαρμακείο επιτυγχάνει, όχι μόνο την αποφυγή λανθασμένων επιλογών αγορών, αλλά κυρίως τον έλεγχο της ρευστότητάς του.

Μουσαμάς Στέλιος, Μηχανολόγος Μηχανικός (ΕΜΠ), MBA, Γεν. Διευθυντής Δικτύου φαρμακείων Pharma PLUS AE, Όμιλος Lavipharm

Μηνιαίος Οικονομικός Έλεγχος του Φαρμακείου

Μέσα σε ένα δυσμενές εξωτερικό περιβάλλον, ο φαρμακοποιός καλείται να κάνει τις σωστές κινήσεις για την αποτελεσματικότερη διαχείριση του φαρμακείου του. Προϋπόθεση, για να επιτευχθεί αυτό είναι η σωστή και συστηματική πληροφόρησή του. Πρόκειται ουσιαστικά για μία ακτινογραφία της πορείας του φαρμακείου, που θα βοηθήσει στη λήψη των σωστών αποφάσεων. Στόχος είναι να δημιουργηθεί ένας πίνακας ελέγχου μέσα από τη μελέτη ορισμένων σημαντικών αριθμών, μέσα από τον οποίο να λαμβάνονται οι απαραίτητες και σωστές αποφάσεις πριν είναι αργά.

Μουσαμάς Στέλιος, Μηχανολόγος Μηχανικός (ΕΜΠ), MBA, Γεν. Διευθυντής Δικτύου φαρμακείων Pharma PLUS AE, Όμιλος Lavipharm

Οικονομική και Εμπορική Διαχείριση

Θα μελετηθούν τα βασικά εργαλεία Οικονομικής και Εμπορικής διαχείρισης και θα δοθούν τα Key Performance Indicators (KPI's) τα οποία είναι εξαιρετικής σημασίας μετρήσιμα στοιχεία που χρησιμοποιούνται για την διαχείριση των επιχειρηματικών στόχων (P&L, Cash Flow, Παραγωγικότητα προσωπικού, Μείγμα πωλήσεων ...).

Κοντάκος Γιάννης, Οικονομολόγος, Σύμβουλος Επιχειρήσεων

Σχέσεις και Διαπραγμάτευση με Προμηθευτές

Ο προμηθευτής είναι συνεργάτης! Η γνώση των αποθεμάτων (για την καλύτερη παραγγελία), η γνώση της κυκλοφοριακής ταχύτητας των προϊόντων, η πραγματική έκπτωση και όχι το στοκάρισμα, η στοχοποίηση από την πλευρά του προμηθευτή, οι ψευδείς παροχές ή η δυσκολία στις επιστροφές, αποτελούν στοιχεία που θα εξετάσουμε στην παραπάνω ενότητα.

Κοντάκος Γιάννης, Οικονομολόγος, Σύμβουλος Επιχειρήσεων

CERTIFICATE IN PHARMACY management



INDEPENDENT
STUDIES
OF SCIENCE
& TECHNOLOGY

Εισηγητές:



Ζήσης Νεκτάριος

Ο Νεκτάριος Ζήσης δραστηριοποιείται στο χώρο του φαρμακείου 14 χρόνια έχοντας διατελέσει Διευθυντής Πωλήσεων & Εμπορικός Διευθυντής σε εμπορικές εταιρείες. Σήμερα εργάζεται στο Δίκτυο Φαρμακείων ADVANCE PHARMACIES SA ως Εκπαιδευτής & Σύμβουλος Επιχειρήσεων. Εξειδικεύεται σε θέματα Τεχνικών πωλήσεων, Επικοινωνίας, Επίτευξης στόχων, Ηγεσίας και Ομαδικού πνεύματος, με τακτική παρακολούθηση εκπαιδευτικών σεμιναρίων στην Ελλάδα και στο Εξωτερικό.



Κοντάκος Γιάννης

Ο Γιάννης Κοντάκος είναι οικονομολόγος, απόφοιτος του Πανεπιστημίου Πειραιά και ιδρυτής του γραφείου συμβούλων «Kontakos Management Consultants». Η «Kontakos M.C.» επικεντρώνεται στον στρατηγικό σχεδιασμό, στην οικονομική διαχείριση, στην εκπόνηση Marketing & Business Plans, στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού και στην εκπαίδευση στελεχών.



Λαζογεώργου Πέννυ

Η Πέννυ Λαζογεώργου είναι φαρμακοποιός, απόφοιτη του ΕΚΠΑ, με μεταπτυχιακή ειδίκευση στη Διοίκηση Μονάδων Υγείας, στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο. Έχει παρακολουθήσει πρόγραμμα διετούς εκπαίδευσης στο Νευρογλωσσικό Προγραμματισμό με έμφαση σε θέματα επικοινωνίας, καθώς και πρόγραμμα τριετούς εκπαίδευσης στη Συμβουλευτική Ψυχολογία.



Μουσαμάς Στέλιος

Ο Στέλιος Μουσαμάς γεννήθηκε στην Αθήνα και σπούδασε μηχανολόγος μηχανικός στο Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο. Έχει πάρει Master σε Διοίκηση Επιχειρήσεων (MBA) στο Εδιμβούργο της Σκωτίας (Heriot-Watt University Business School Edinburgh). Έχει πάνω από 20 χρόνια εμπειρία από το χώρο του φαρμακείου. Από το 2010 εκτελεί καθήκοντα Γενικού Διευθυντή για τη Pharma PLUS.



Χατζιωάννου Γιώργος

Ο Γιώργος Χατζιωάννου είναι εισηγητής Digital Marketing, πιστοποιημένος σε Google Analytics, Google AdWords Professional καθώς και Professional Internet Marketing από το Web Ceo University. Έχει πολυετή εργασιακή εμπειρία στον προγραμματισμό ιστοσελίδων και σχεδιασμό online στρατηγικής για την προώθηση μεγάλων και μικρομεσαίων εταιρειών.