

ΕΠΕΝΔΥΣΤΕ

ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΕΛΙΞΗ ΣΑΣ

ΚΥΚΛΟΣ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΣΕΜΙΝΑΡΙΩΝ

4 ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΗΜΕΡΕΣ

PHARMACY
manager

PHARMACY
manager

Μια διοργάνωση του περιοδικού

PHARMACY
management
www.PharmaManage.gr ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ, Μια συνεχής εξέλιξη...

Για να ανταπεξέλθετε καλύτερα στα νέα δεδομένα,

Να βελτιώσετε τη λειτουργία της επιχείρησής σας,

Να κτίσετε ένα βιώσιμο μέλλον για το Φαρμακείο σας!



ΚΥΚΛΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ
4 ΕΚΠΑΙΔΕΥΤ

ΕΑΝ ΕΠΙΘΥΜΕΙΤΕ...

- Να αναβαθμίσετε τις υπηρεσίες προς τους πελάτες σας,
- Να βελτιώσετε την πρακτική σας στη συμβουλή υγείας και τη σωστή συμπληρωματική πρόταση,
- Να διαμορφώσετε αποτελεσματικά το χώρο σας ώστε να είναι πιο ελκυστικός για την πελατεία σας,
- Να διοικείτε με επιτυχία την ομάδα των συνεργατών σας και
- Να διαχειριστείτε πιο αποδοτικά την επιχείρησή σας...



PHARMACY
manager

ΣΕΜΙΝΑΡΙΩΝ

ΠΕΝΤΕ ΗΜΕΡΕΣ

ΣΑΣ ΠΡΟΣΦΕΡΟΥΜΕ:

- Ένα πλήρες πρόγραμμα εκπαίδευσης,
- Διαδραστικά σεμινάρια με πρακτικές εφαρμογές και ασκήσεις,
- Μια εκπαίδευση με άμεση εφαρμογή στην καθημερινή πρακτική σας,
- Καταξιωμένους εισηγητές στη θεωρία και την πρακτική και
- Την εμπειρία ενός Περιοδικού στον τομέα της Διοίκησης και της Επικοινωνίας στο Φαρμακείο!

Η ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ:

- Σχέσεις & Υπηρεσίες προς τον Πελάτη,
- Επικοινωνία & Συμβουλή Υγείας,
- Διοίκηση,
- Μάρκετινγκ,
- Merchandising και
- Διαχείριση

1^ο ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Κυριακή, 25 Σεπτεμβρίου 2011

10:00 - 11:00

Γνωρίζω τους Πελάτες μου - Τμηματοποίηση Πελατών

Ανδρέας Καλλιβωκάς, Φαρμακοποιός

Αναφορά στην έννοια πελάτη. Εσωτερικοί και εξωτερικοί πελάτες. Τύποι πελατών και αγοραστική συμπεριφορά αυτών. Διαχωρισμός των πελατών σε κατηγορίες ανάλογα με τα χαρακτηριστικά, με τις ανάγκες και τις επιθυμίες τους και ο κατάλληλος χειρισμός τους.

11:00 - 11:15

Διάλειμμα

11:15 - 12:15

Βασικές Αρχές Επικοινωνίας και Προσέγγισης Πελάτη

Πόπη Χαραμή, Φαρμακοποιός, Σύμβουλος Μάρκετινγκ & Επικοινωνίας

Όλα τα απαραίτητα βήματα της προσέγγισης του πελάτη και οι τρόποι επικοινωνίας, από την υποδοχή και την ανακάλυψη των αναγκών του, την ορθή εκτέλεση της συνταγής μέχρι το κλείσιμο της συναλλαγής.

12:15 - 12:30

Διάλειμμα

12:30 - 13:30

Βασικές Αρχές Management - Μοντέλα Συμπεριφοράς του Manager

Γιάννης Πολλάλης, Καθηγητής Επιχειρησιακής Στρατηγικής, Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Με βασικό στόχο την ανάλυση και την πρακτική εξάσκηση ενός νέου επιχειρηματικού κλίματος βασισμένου στις λειτουργίες του Management Υγείας, θα αρχίσουμε το ταξίδι μας από το "γνώθις εαυτόν", βοηθώντας κάθε φαρμακοποιό ξεχωριστά να κατανοήσει τις δυνάμεις και τις αδυναμίες του.

13:30 - 14:15

Γεύμα

14:15 - 15:15

Ηγεσία και Συναισθηματική Νοημοσύνη

Γιάννης Πολλάλης

Καθορισμός της έννοιας της επιτυχημένης ηγεσίας, ποιές οι ηγετικές ικανότητες στο χώρο του φαρμακείου με παράλληλη ανάλυση της συναισθηματικής νοημοσύνης, με στόχο να φέρουμε κάθε εργαζόμενο σε επαφή με τις συναισθηματικές του ικανότητες, η καλλιέργεια των οποίων αποτελεί το ζητούμενο για την επαγγελματική επιτυχία και εξέλιξη.

15:15 - 15:30

Διάλειμμα

15:30 - 16:30

Βασικές Έννοιες και Αρχές του Μάρκετινγκ - Η Έννοια της Αξίας του Μάρκετινγκ

Γεώργιος Αυλωνίτης, Καθηγητής Μάρκετινγκ, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Αρχές και αξία του Μάρκετινγκ στο πλαίσιο της λειτουργίας του Φαρμακείου, δίνοντας ιδιαίτερη βαρύτητα α) στην ανάγκη γνώσης της αγοράς και του δημογραφικού και ψυχογραφικού προφίλ των πελατών και β) στα στοιχεία του Μίγματος Μάρκετινγκ όπως Διοίκηση Προϊόντων/Εμπορευμάτων, Τιμολογιακή Πολιτική (για ΜΗΣΥΦΑ), Προβολή και επικοινωνία.

16:30 - 16:45

Διάλειμμα

16:45 - 17:45

Επιτυχημένες Εφαρμογές του Μάρκετινγκ στο Φαρμακείο

Γεώργιος Αυλωνίτης

Ανάλυση SWOT (Δυνατότητες, Αδυναμίες, Ευκαιρίες, Απειλές) του Φαρμακείου και επιτυχημένες εφαρμογές Μάρκετινγκ που αφορούν μεταξύ άλλων μοντέλα κατανομής του χώρου στα προϊόντα, θέματα εξυπηρέτησης του πελάτη, χρηματοοικονομικές διαστάσεις εφαρμογών Μάρκετινγκ καθώς και θέματα νέων τεχνολογιών.

17:45 - 18:00

Συζήτηση - Σχολιασμοί

2^ο ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Κυριακή, 23 Οκτωβρίου 2011

10:00 - 11:00

Συμπεριφορές Καταναλωτή και η Σωστή τους Διαχείριση

Ανδρέας Καλλιβωκάς, Φαρμακοποιός

Ο τρόπος με τον οποίο συμπεριφέρεται στην αγοραστική του διαδικασία ο καταναλωτής, ανάλογα με τον τύπο του και το είδος της αγοράς που θέλει να κάνει. Ποιοί παράγοντες τον επηρεάζουν.

11:00 - 11:15

Διάλειμμα

11:15 - 12:15

Πελατοκεντρική Φιλοσοφία και Εξυπηρέτηση

Ανδρέας Καλλιβωκάς

Η φιλοσοφία της επιχείρησης, που περιλαμβάνει την κουλτούρα της επιχείρησης, τον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί δηλαδή, οι προσεγγίσεις της, τα συστήματά της, ο τρόπος με τον οποίο το ανθρώπινο δυναμικό της μετέρχεται την εξυπηρέτηση και αφήνει απόλυτα ικανοποιημένο τον πελάτη.

12:15 - 12:30

Διάλειμμα

12:30 - 13:30

Συμβουλή Υγείας - Μια Υπηρεσία Προστιθέμενης Αξίας

Πόπη Χαραμπί, Φαρμακοποιός, Σύμβουλος Μάρκετινγκ & Επικοινωνίας

Αναλύοντας τα ανεκτίμητα οφέλη της Συμβουλής Υγείας και την τεχνική της όλης διαδικασίας της, θα αναφερθούμε στις απαραίτητες τεχνικές επικοινωνίας της καθώς και σε αρκετά παραδείγματα Συμβουλής Υγείας και Ομορφιάς στην καθημερινότητα του Φαρμακείου.

13:30 - 14:15

Γεύμα

14:15 - 15:15

Ο Διάλογος με τον Πελάτη - Ασθενή

Πόπη Χαραμπί

Όλα τα βήματα και οι πρακτικές για να προσεγγίσουμε σωστά τον πελάτη, κατανοώντας τις ανάγκες του και ανταποκρινόμενοι σε αυτό που αποζητά - Παραδείγματα σε ανοικτή συζήτηση με τη συμμετοχή όλων.

15:15 - 15:30

Διάλειμμα

15:30 - 16:30

Κατάρτιση Επιχειρηματικού Πλάνου και Παρακολούθηση

Γιάννης Πολλάλης, Καθηγητής Επιχειρησιακής Στρατηγικής, Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Ανάλυση της επιχείρησης, προσδιορισμός στόχων, στρατηγικό πλάνο ενεργειών και παρακολούθηση. Τα απαραίτητα βήματα και εργαλεία της επιχειρησιακής στρατηγικής.

16:30 - 16:45

Διάλειμμα

16:45 - 17:45

Η Κινητοποίηση του Προσωπικού

Γιάννης Πολλάλης

Η θετική εσωτερική επικοινωνία του manager, οι τρόποι επιβράβευσης, καθώς και η ανταμοιβή βάσει στόχων, αποτελούν βασικά εργαλεία για την κινητοποίηση του προσωπικού. Παράλληλα χρειάζεται και ένας σωστός χειρισμός σε περιπτώσεις προστριβών μεταξύ της ομάδας.

17:45 - 18:00

Συζήτηση - Σχολιασμοί

3^ο ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Κυριακή, 20 Νοεμβρίου 2011

10:00 - 11:00

Δημιουργώντας Ικανοποιημένους και Πιστούς Πελάτες

Ανδρέας Καλλιβωκάς, Φαρμακοποιός

Τεχνικές, μέθοδοι και μετρήσεις, τις οποίες η ηγεσία μιας επιχείρησης αναπτύσσει, με στόχο να αυξήσει στο μέγιστο την ικανοποίηση και την πιστότητα του πελάτη.

11:00 - 11:15

Διάλειμμα

11:15 - 12:15

Συμπληρωματική Πρόταση - Η Επιτυχημένη Μεθοδολογία

Πόπη Χαραμή, Φαρμακοποιός, Σύμβουλος Μάρκετινγκ & Επικοινωνίας

Με πρωταρχικό στόχο τη βελτίωση της υγείας του πελάτη, μπορούμε με τις κατάλληλες ερωτήσεις να ανακαλύψουμε ανάγκες και να προτείνουμε συμπληρωματικά οφέλη μέσω των κατάλληλων προϊόντων. Μια ενέργεια που παράλληλα αυξάνει τον τζίρο στο Φαρμακείο.

12:15 - 12:30

Διάλειμμα

12:30 - 13:30

Παραδείγματα Συμπληρωματικής Πρότασης κατά την Εκτέλεση Συνταγής και κατά την Αυθόρμητη Ζήτηση

Πόπη Χαραμή

Μια διαδραστική συζήτηση με συμμετοχή όλων, σε πολλά πρακτικά παραδείγματα υγείας και ομορφιάς, με τις κατάλληλες προτάσεις σε συμπληρωματικά προϊόντα.

13:30 - 14:15

Γεύμα

14:15 - 15:15

Οργάνωση Εργασίας - Ανάθεση Αρμοδιοτήτων - Meetings Εργασίας

Πόπη Χαραμή & Ανδρέας Καλλιβωκάς

Η θεσμοθέτηση ενός κώδικα ποιότητας εργασίας στο Φαρμακείο καθώς και ο προσδιορισμός των κανόνων εργασίας και εσωτερικής συμπεριφοράς είναι απαραίτητα για την επιχείρηση. Διαδικασίες όπως η αξιολόγηση του προσωπικού, η ανάθεση αρμοδιοτήτων και τα meetings εργασίας, αποτελούν εργαλεία πρώτης γραμμής στο σύγχρονο management.

15:15 - 15:30

Διάλειμμα

15:30 - 16:30

Το Merchandizing στο Φαρμακείο - Η Βιτρίνα

Πόπη Χαραμή

Από την οργάνωση των κατηγοριών προϊόντων στο χώρο, μέχρι τη σωστή προβολή τους στο ράφι, το merchandizing στο Φαρμακείο έχει τους κανόνες του. Αλλά και η βιτρίνα συμβάλει στα μέγιστα στην όλη οπτική επικοινωνία του καταστήματος. Ανακαλύψτε τρόπους για να κάνετε πιο ελκυστικό και φυσικά εμπορικά αποδοτικό το χώρο σας.

16:30 - 16:45

Διάλειμμα

16:45 - 17:45

Τα Είδη των Προβολών στο Φαρμακείο - Επιτυχημένες Εφαρμογές και Παρακολούθηση των Αποτελεσμάτων

Πόπη Χαραμή & Ανδρέας Καλλιβωκάς

Ανάλυση μεθοδολογίας εφαρμογής όλων των τύπων προβολών στο Φαρμακείο, σε ποιές περιπτώσεις πρέπει να εφαρμόζονται και τα οφέλη που αποκομίζουν. Τρόποι παρακολούθησης των αποτελεσμάτων.

17:45 - 18:00

Συζήτηση - Σχολιασμοί

4° ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Κυριακή, 11 Δεκεμβρίου 2011

10:00 - 11:00

Νέες μορφές Μάρκετινγκ Πελατών - CRM

Ανδρέας Καλλιβωκάς, Φαρμακοποιός & **Κώστας Δημητρόπουλος**, Εμπορικός Διευθυντής της CSA, Εταιρίας Ανάπτυξης Λογισμικού Διαχείρισης Φαρμακείου
Η διεύρυνση του αντικειμένου του Φαρμακείου, που γίνεται αναγκαία κατόπιν των επίκαιρων μεταρρυθμίσεων, οδηγεί σε επέκταση του πελατολογίου. Ο ανταγωνιστικός χειρισμός των νέων πελατών, απαιτεί αξιοποίηση εργαλείων και μεθόδων, που όχι μόνο προσελκύουν τον πελάτη, αλλά και τον ενθαρρύνουν να παραμείνει πιστός στην επιχείρηση.

11:00 - 11:15

Διάλειμμα

11:15 - 12:15

Εφαρμόζοντας Επιτυχώς CRM Στρατηγικές - Μελέτες Περιπτώσεων

Ανδρέας Καλλιβωκάς

Το σύγχρονο Μάρκετινγκ στην εξυπηρέτηση του πελάτη. Μορφές και τρόποι προώθησης νέων προϊόντων υπέρ του ευχαριστημένου πελάτη. Η τεχνολογία στη διάθεση του ανθρώπινου δυναμικού των επιχειρήσεων. Παραδείγματα χρήσης των μεθόδων CRM - Αρνητικά και θετικά παραδείγματα.

12:15 - 12:30

Διάλειμμα

12:30 - 13:30

Διαχείριση Αγορών και Αποθεμάτων

Χρήστος Δελημαργάς, Διευθύνων Σύμβουλος & **Μπάμπης Ζάχαρας**, Υπεύθυνος Ανάπτυξης Λογισμικού Φαρμακείου, CSA

Η πλήρη γνώση της κατάστασης της επιχείρησης και η ιστορική εξέλιξή της, συνιστά πλέον αναγκαίο στοιχείο διοίκησης και για το Φαρμακείο. Τα στοιχεία αυτά προκύπτουν από την συνεπή μηχανογραφική καταχώρηση, όχι μόνο των πωλήσεων, αλλά και των αγορών. Μία παραδοσιακή δυσκολία, ξεπερνιέται σήμερα με προσιτή τεχνολογία.

13:30 - 14:15

Γεύμα

14:15 - 15:15

Η Αποδοτική Διαχείριση Ραφιού

Γιάννης Κοντάκος, Σύμβουλος, CSA & **Πόπη Χαραμύ**

Τα οφέλη της σωστής εμπορικής διαχείρισης του χώρου του Φαρμακείου. Μοντέλα, συντελεστές, αγοραστικές συμπεριφορές και τεχνικές merchandizing. Μέτρηση της απόδοσης με μηχανογραφικά εργαλεία. Αριστοποίηση της κερδοφορίας του Φαρμακείου μέσα από τη διαχείριση του ραφιού.

15:15 - 15:30

Διάλειμμα

15:30 - 16:30

Παρακολούθηση του Κέρδους και των Οικονομικών Δεικτών

Αθανάσιος Βοζίκης, Λέκτορας Οικονομικών Επιστημών, Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Βασικές γνώσεις οικονομικής διαχείρισης επιχειρήσεων. Στην παρούσα ενότητά θα αναλυθεί το οικονομικό περιβάλλον στο οποίο καλείται να δραστηριοποιηθεί ο Φαρμακοποιός και θα παρουσιαστούν τα βασικά εργαλεία οικονομικής και χρηματοοικονομικής διαχείρισης ενός σύγχρονου Φαρμακείου.

16:30 - 16:45

Διάλειμμα

16:45 - 17:45

Εξασφαλίζοντας μια Βιώσιμη Ρευστότητα για το Φαρμακείο

Αχιλλέας Γιαννήσης, Αναπληρωτής Διευθυντής, Διεύθυνση Λιανικής Τραπεζικής, Marfin Egnatia Bank

Διαχείριση ρευστότητας και χρηματοδότησης, που θα βοηθήσει την εξέλιξη του Φαρμακείου.

17:45 - 18:00

Συζήτηση - Σχολιασμοί



ΚΥΚΛΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΣΕΜΙΝΑΡΙΩΝ

4 ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΗΜΕΡΕΣ:

Κυριακή, 25 Σεπτεμβρίου 2011 - Κυριακή, 23 Οκτωβρίου 2011
Κυριακή, 20 Νοεμβρίου 2011 - Κυριακή, 11 Δεκεμβρίου 2011

Παρέχονται Δωρεάν: Καφές, τσάι, χυμοί, αναψυκτικά, γεύμα, έντυπο και CD με τις παρουσιάσεις των σεμιναρίων καθώς και πιστοποιητικό παρακολούθησης.

Το Κόστος Εκπίπτει από την Εφορία

Χώρος Διεξαγωγής: Ξενοδοχείο AMALIA - Αμαλίας 10 και Ξενοφώντος, Σύνταγμα, 105 57 Αθήνα - Για όσους εκτός Αθηνών συμμετέχουν στα Σεμινάρια, το Ξενοδοχείο παρέχει ειδικές τιμές στις κρατήσεις. Παρακαλούμε, να κάνετε έγκαιρη κράτηση στο Τ.: 210 323 7300 αναφέροντας το: «PHARMACY manager». Parking υπάρχει στην οδό Ξενοφώντος 4, Τ.: 210 323 2558 με ειδική τιμή 10 € για όλη τη διάρκεια του ημερήσιου Σεμιναρίου.

Πληροφορίες για το Πρόγραμμα και τους Εισηγητές:



Θ. ΧΑΡΑΜΗ Ε.Π.Ε.

Νίκης 57 - 174 55 Άλιμος, Αθήνα, Τ.: 210 984 3274 - 211 013 3381, F.: 211 800 5575
Κ.: 697 798 3094 - 693 253 7355 - Haramis@PharmaManage.gr

www.PharmaManage.gr/pharmacy_manager.asp

Δήλωση Συμμετοχής - Ημερομηνία: / / 2011

Στοιχεία Φαρμακείου για Τιμολόγηση:

Οδός - Αριθμός:

Πόλη:

Ταχυδρ. Κώδικας:

ΑΦΜ:

ΔΟΥ:

Τηλ.:

Κιν.:

Fax:

e-mail:

Για την εγγραφή σας θα πρέπει να συμπληρώσετε το παρόν έντυπο, να το στείλετε στο **F: 211 800 5575** ή στο **info@pharmamanager.gr** και να κάνετε κατάθεση στο λογαριασμό της **Θ. Χαράμη ΕΠΕ** στην **ALPHA BANK: 192 00 2320 003288 - IBAN: GR46 0140 1920 1920 0232 0003 288** ή στη **MARFIN ΕΓΝΑΤΙΑ BANK: 033 1380 423 - IBAN: GR27 0280 2790 0000 0033 1380 423**

ΠΡΟΣΟΧΗ: Στην κατάθεση να αναφέρετε το ονοματεπώνυμό σας!

Η συμμετοχή οριστικοποιείται μόνο με την καταβολή του αντίστοιχου ποσού.

Επιλέξτε Ημερομηνίες:

- Κυριακή, 25 Σεπτεμβρίου 2011
- Κυριακή, 23 Οκτωβρίου 2011
- Κυριακή, 20 Νοεμβρίου 2011
- Κυριακή, 11 Δεκεμβρίου 2011

Επιλέξτε Προγράμματα και Κόστος:

- Πλήρες Πρόγραμμα 4 Ημερών 800 € + 23% ΦΠΑ = 984,00 €
- Πρόγραμμα 3 Ημερών 690 € + 23% ΦΠΑ = 848,70 €
- Πρόγραμμα 2 Ημερών 520 € + 23% ΦΠΑ = 639,60 €
- Πρόγραμμα 1 Ημέρας 290 € + 23% ΦΠΑ = 356,70 €

Εκπτώσεις: 2 άτομα 10% - 3 άτομα 15% - 4 άτομα 20% - Φοιτητές 20%

Σε περίπτωση, που δηλώσατε συμμετοχή και δεν μπορείτε να παρευρεθείτε, θα χαρούμε να δεχθούμε άλλο άτομο στη θέση σας ή μπορείτε να παρακολουθήσετε άλλο πρόγραμμα χωρίς επιπλέον χρέωση. Το τιμολόγιο θα σας παραδοθεί κατά την προσέλευσή σας στο χώρο του σεμιναρίου.