

Curso “Estilo y atención al cliente”

Las Palmas de Gran Canaria, 12 de marzo de 2015

Estimada/o compañera/o:

El entorno actual plantea importantes retos para la farmacia. Entre ellos, destaca la necesidad de evolucionar hacia un modelo **centrado en el paciente/cliente**, ofreciendo una **atención con un valor diferencial**, que a su vez consiga aumentar la competitividad y la rentabilidad.

Para ello, es imprescindible la **formación** del equipo de la oficina de farmacia, dotándoles de herramientas que les capaciten para satisfacer e incluso anticiparse a las necesidades de los pacientes/clientes. Con este objetivo, el COF Las Palmas, en colaboración con la empresa Invertia, ha organizado el curso **“Estilo y atención al cliente”**, dirigido a **farmacéuticos** y a **auxiliares/técnicos en farmacia** (adjuntamos programa)

El curso se celebrará el **9 de abril** de **9:00 a 13:00 h** y de **16:30 a 19:30 h** en la **sede del COF Las Palmas**.

Los empleados (trabajadores por cuenta ajena) de las farmacias podrán beneficiarse de la **bonificación de la Fundación Tripartita** (puedes solicitar más información por correo electrónico a cim@farmaceuticoslaspalmas.com).

Si deseas inscribir al personal de tu farmacia, puedes hacerlo a través del formulario on-line ([pincha aquí](#)) o enviando el boletín de inscripción adjunto debidamente cumplimentado al COF Las Palmas por fax (928 312884) o por correo electrónico a cim@farmaceuticoslaspalmas.com **antes del 25 de marzo**. Las plazas son limitadas y se asignarán por riguroso orden de inscripción.

Esperando que esta actividad sea de tu interés y animándote a participar, recibe un cordial saludo



Inmaculada Tenorio Hernández
VICEPRESIDENTA

BOLETIN DE INSCRIPCION

DATOS DEL ALUMNO

NOMBRE Y APELLIDOS

FARMACÉUTICO (Nº COL)

EDICIÓN LIBRE

NIF

TELF DE CONTACTO

EMAIL

FORMA DE PAGO: TRANSFERENCIA

FIRMA

TÉCNICO/AUXILIAR

EDICIÓN BONIFICADA

CARGO (Indicar SOE)

DATOS DE LA EMPRESA

FARMACIA

DOMICILIO FISCAL Y NIF

FORMA DE PAGO:

Edición LIBRE:

- Transferencia bancaria al nº CC BANKIA IBAN ES72 2038/7238/59/6800000553 (Concepto: Curso Estilo + Nombre y apellidos). Es imprescindible remitir el justificante de pago a tesoreria@farmaceuticoslaspalmas.com o al fax 928 312884 al menos 24 horas antes del inicio del curso
- Cargo en la cuenta de liquidación el COF (sólo con autorización del titular)

Edición BONIFICADA: los trabajadores por cuenta ajena pueden beneficiarse de la bonificación de la Fundación Tripartita. Para más información pueden enviar un correo electrónico a cim@farmaceuticoslaspalmas.com. Para gestionar las bonificaciones deberá presentarse la documentación necesaria al menos 15 días antes del inicio del curso

Si desea anular su inscripción, deberá hacerlo por correo electrónico al menos 24 horas antes de la celebración del curso. En caso de no hacerlo, se procederá al cobro del importe de la inscripción.



Estilo y atención al cliente

9 de abril de 2015

Colegio Oficial de Farmacéuticos de Las Palmas



Objetivos

La formación **Estilo y Atención al Cliente** ofrece herramientas aplicables a la práctica diaria de todas las personas que trabajan en las Oficinas de Farmacia y están en contacto directo con el cliente.

Esta formación está basada en una pedagogía **práctica**, diseñada en base a las necesidades de la realidad local, insular y regional del sector farmacéutico, que servirá de ayuda a los participantes en la aplicación diaria de estos principios.

La consecución del objetivo pasa por establecer una **dinámica fluida y participativa** en la formación, que logre una puesta en práctica inmediata de los contenidos impartidos.

El objetivo que se persigue con este curso es descubrir y generar interés en el personal de las Oficinas de Farmacia de la importancia de manejar unos **principios básicos de estilo y atención al cliente** en su puesto de trabajo.

Contenidos

• MÓDULO 1: LA IMPORTANCIA DE LAS FORMAS EN EL TRATO AL CLIENTE

En este punto se tratarán temas como el valor del saludo, el arte de la prudencia, el poder del tacto y la importancia de la discreción. En definitiva, todos aquellos aspectos que ayuden a tomar conciencia de la importancia de nuestras formas sociales, tanto a nivel personal como de imagen de la empresa a la que representamos.

• MÓDULO 2: HERRAMIENTAS PARA POTENCIAR Y MANEJAR NUESTRAS CUALIDADES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Se trabajarán aquellos aspectos que mejoren y potencien nuestras capacidades de escucha activa, gestión del propio ego y el del cliente, así como la empatía y el control de las emociones. El manejo de estas pautas nos ayudará en la resolución de quejas y reclamaciones, así como en la fidelización del cliente.

• MÓDULO 3: LA EXPRESIÓN VERBAL Y EL LENGUAJE NO VERBAL: EL PODER DE LA SONRISA

De nada sirve todo lo anterior si no se trabaja nuestra **expresión verbal** con el cliente, una expresión que debe ser acorde con nuestro **lenguaje no verbal**, que supone casi un 80% de nuestra comunicación. La coherencia de ambos lenguajes se hace imprescindible en la atención al cliente.

• MÓDULO 4: PRINCIPIOS BÁSICOS DE UNA BUENA IMAGEN PERSONAL

En este punto se desarrollarán unos principios básicos que hagan entender la importancia de la indumentaria y el **por qué y para qué nos vestimos** : Cómo llevar de forma correcta el uniforme de la empresa y la gestión de los conflictos entre nuestra imagen y la que la empresa quiere dar.

Docente

D. Marco León. Licenciado en Derecho por la Universidad San Pablo CEU adscrita a la Universidad Complutense de Madrid y Titulado Universitario en Protocolo y Relaciones Institucionales por la Universidad Miguel Hernández de Elche. Estilista en moda y Personal Shopper por la Escuela Superior de Estudios de Moda de Madrid.

Lugar y fecha

Lugar: Colegio Oficial de Farmacéuticos de Las Palmas. Plaza de Santa Ana, 5. 35001-Las Palmas de Gran Canaria

Fecha: 9 de abril de 2015

Horario: de 9:00 a 13:00 h y de 16:30 a 19:30 h (7 horas)

Inscripción

Inscripción: **105 €**

BONIFICABLE A TRAVÉS DE LA FUNDACIÓN TRIPARTITA

(Pueden solicitar más información por e-mail a cim@farmaceuticoslaspalmas.com o por teléfono al 928 33 33 66)

Nº máximo de alumnos: **25**. Las plazas se asignarán por riguroso orden de inscripción. (Curso dirigido a farmacéuticos y auxiliares/técnicos en farmacia)

Organización

- **Dª Inmaculada Tenorio Hernández.** Vicepresidenta del COF Las Palmas
- Departamento de Desarrollo Profesional del COF Las Palmas

