



educo⁺

APRENDE A CREAR
UNA EXPERIENCIA
DE CLIENTE ÚNICA EN
TU FARMACIA

Programa Ejecutivo de Farmacia

FORMACIÓN ONLINE



Duración: 25 horas



Inicio: Convocatorias abiertas desde
el 25 de Marzo de 2021



Precio:

230€

188€

SOCIOS COFARES

160€

125€

SOCIOS COFARES

ONLINE TUTORIZADO

100% BONIFICABLE



Fundación Estatal
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

ONLINE AUTOESTUDIO

Solicita información a través de formaciononline@educoplusacademy.com o llamándonos al **912 137 819**

La Farmacia debe estar preparada para los nuevos cambios que trae la próxima década en lo que a la relación con el cliente se refiere.

Desde los Baby Boomers (muchos de ellos ya jubilados y a los que hay que "convencer" con datos objetivos para comprar) a los miembros de la que han llamado Generación Z, ultraconectados desde su nacimiento a las nuevas tecnologías pero que estarán deseosos de una experiencia física que les "seduzca" más allá de la conversación online (factor, por otro lado, más importante para los Millennials).

Si quiere atraer a sus clientes, la Farmacia de la próxima década debe aprender a crear, por tanto, una experiencia que supere sus expectativas, que sea personalizada y se ajuste a sus necesidades.

Objetivos

- Entender el perfil de cliente/paciente actual de la Oficina de Farmacia y su impacto en los procesos de gestión desde la óptica de Experiencia de Paciente.
- Conocer qué es la "Experiencia de Cliente" en la Oficina de Farmacia, cómo funciona y cómo se genera de manera excelente, apoyándose en todos los recursos disponibles.
- Aprender a diseñar y re-diseñar el proceso de venta en la Oficina de Farmacia desde la óptica de la Experiencia de Cliente poniendo foco especial en la sistemática de relación con el cliente/paciente.

- Crear experiencias innovadoras que construyan la propuesta de valor entre los diferentes canales (on / off) y touchpoints de interacción con los clientes actuales y potenciales.
- Construir e implementar diferentes estrategias de atención al cliente/paciente multicanal que orienten la Farmacia hacia un enfoque experiencial y diferenciador en su entorno.
- Habituar al uso de metodologías y técnicas específicas para la implementación inmediata de un modelo de gestión centrado en el cliente, trabajando diferentes Líneas de especialización de la Farmacia (apoyando y reforzando su posicionamiento).

Destinatarios

El Programa está dirigido a profesionales de la Oficina de Farmacia que quieran mejorar el posicionamiento y la diferenciación respecto de la competencia apoyándose en una correcta Experiencia de Paciente.

Profesorado



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



Fernando Fernández
Farmacéutico y Consultor
Especializado en Gestión

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

Management plan en la oficina de farmacia para el equipo

- Cuadro de Mandos
- Gestión de Compras y Stock

La experiencia de cliente externo (cx)

- ¿Qué es la Experiencia de Cliente Externo? Nuevo enfoque para el Marketing en la Farmacia
- Análisis y Medición de la Experiencia de Cliente en la Farmacia
- Cliente como eje
 - Tipos de Cliente en la Farmacia. El Modelo de Cliente
 - Mapa de Experiencia de Cliente en la Farmacia.

Programa bonificable por la FUNDAE. Pregúntanos.

educo⁺

www.educoplusacademy.com



@educoplusacademy



@educoplusacadem



eDUCO+ Health Academy



@educoplusacademy