

Parhaan palvelun polulla – asiakkaan apuna itsehoidossa

Koulutustilaisuus 18.3.2019 Kuopiossa

Tamro järjestää yhteistyössä Itä-Suomen yliopiston farmasian laitoksen kanssa 18.3. koulutuksen tukemaan onnistunutta apteekkiharjoittelua.

Maksuttomaan koulutukseen ovat tervetulleita **harjoitteluunsa lähtevät farmasian opiskelijat sekä heidän apteekkiharjoittelun ohjaajansa** harjoitteluapteekeista.

Ohjelma koostuu asiantuntijaluennoista, vuorovaikutteisista työpajoista ja näyttelystä. Työpajojen toteutuksessa ovat mukana yritysytistyökumppanit GlaxoSmithKline Consumer Healthcare Oy ja Mylan Oy. Lisäksi näyttelyssä on mukana muitakin yrityksiä.



Koulutuksessa:

- opit hyödyntämään ammatillista osaamistasi tukemassa apteekkiasiakkaan itsehoitoa
- tutustut itsehoidon tuoteryhmiin ja niiden rooliin apteekin arjessa
- ymmärrät asiakaskokemukseen vaikuttavia elementtejä ja saat käytännönläheisiä työkaluja ja toimintamalleja asiakaspalvelussa onnistumisen tueksi
- saat tietoa ja vaihdat ajatuksia asiantuntijoiden ja apteekkilaisten kanssa ajankohtaisista itsehoiton aihepiireistä

Aika	Paikkakunta	Paikka	Ilmoittaudu viimeistään
18.3.	Kuopio	Yliopiston Tietoteknia-rakennus	7.3.

Ilmoittautuminen www.tamro.fi (linkki etusivulla)

Klo	Kaikille yhteinen ohjelma	
10.00	Tervetuloa ja ohjelman esittely	
10.15	Ammatillisella otteella itsehoidossa Eeva Mörö, asiakkuuspäällikkö, proviisori, Tamro Oyj	
11.00	Lounas ja näyttely	
	Farmasian opiskelijat	Harjoittelun ohjaajat
12.15	Tuoteryhmät ja niiden roolit Jori Pisilä, Asiakasryhmäpäällikkö, Tamro Oyj	12.15 Harjoittelija tulee – oletko valmis? Vesa Karttunen, proviisori, Siilinjärven apteekki
13.00	Työpajojen teemojen esittely ja työpajaryhmiin jakautuminen	
13.15	Työpajat 3 x 30 min Asiakas särkylääkehyllyllä GSK CH:n asiantuntija Apteekin ammattilainen asiakkaan luustoterveyttä tukemassa Mylan Oy:n asiantuntija Selkeyttä suunhoitoon – selätä haasteet Jori Pisilä, Asiakasryhmäpäällikkö, Tamro Oyj	
14.45	Kahvitauko	
15.00	AAA – Aidosti asiakkaan asialla: Minustako huippuluokan asiakaspalvelija? Jalmari Eklund, Humaanikone Oy	
16.00	Tilaisuus päättyy	

Yhteistyökumppanit