

Parhaan palvelun polulla – asiakkaan apuna itsehoidossa

Koulutustilaisuus 5.3.2019 Vantaalla

Tamro järjestää yhteistyössä Yliopiston farmasiakunnan (YFK) kanssa 5.3. 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
5.3.	Vantaa	Tamrotalo, Rajatorpantie 41 B	24.2.

Ilmoittautuminen www.tamro.fi (linkki etusivulla)

Klo	Kaikille yhteinen ohjelma	
12.00	Lounas ja näyttelyyn tutustuminen	
13.00	Tervetuloa ja ohjelman esittely	
13.10	Ammatillisella otteella itsehoidossa Eeva Mörö, asiakkuuspäällikkö, proviisori, Tamro Oyj	
14.00	Kahvit ja näyttelytauko	
	Farmasian opiskelijat	Harjoittelun ohjaajat
14.30	Tuoteryhmät ja niiden roolit Jori Pisilä, Asiakasryhmäpäällikkö, Tamro Oyj	14.30 Harjoittelija tulee – oletko valmis? Johanna Kangas, proviisori, KTM, MBA, Karhu Apteekki, Pori
15.15	Työpajojen teemojen esittely ja työpajaryhmiin jakautuminen	
15.30	Työpajat 3 x 30 min Asiakas särkylääkehyillyllä GSK CH:n asiantuntija Apteekin ammattilainen asiakkaan luustoterveyttä tukemassa Mylan Oy:n asiantuntija Selkeyttä suunhoitoon – selätä haasteet Jori Pisilä, Asiakasryhmäpäällikkö, Tamro Oyj	
17.00	Virkistätymistauko	
17.10	AAA – Aidosti asiakkaan asialla: Minustako huippuluokan asiakaspalvelija? Jalmari Eklund, Humaanikone Oy	
18.10	Tilaisuus päättyy	

Yhteistyökumppanit