

# PROGRAMAÇÃO DO EVENTO

## BOAS PRÁTICAS DE ATENDIMENTO E VENDAS NA FARMÁCIA MAGISTRAL

### ⇒ OBJETIVOS

- Possibilitar a compreensão da importância do atendimento ao cliente da farmácia como forma de diferenciação no varejo farmacêutico;
- Discutir os pré-requisitos pessoais e profissionais dos colaboradores envolvidos no atendimento e vendas na farmácia magistral;
- Debater os requisitos necessários da empresa para a condução estratégica do atendimento e vendas ao cliente;
- Proporcionar conhecimento sobre as etapas do ciclo de negociação e vendas para a otimização dos resultados comerciais;
- Debater formas de remuneração variável dos colaboradores atreladas a objetivos e metas em atendimento e vendas, bem como aspectos éticos e legais envolvidos.

### Ao final do curso o participante estará apto a:

- Desenvolver uma visão crítica e profissional do processo de atendimento e vendas na farmácia magistral;
- Possibilitar aplicação, na prática, de conceitos e aspectos teóricos dos processos de atendimento, negociação e vendas.

### ⇒ CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- A utilização do capital humano em atendimento e vendas na farmácia;
- Pré-requisitos para a excelência no atendimento ao cliente;
- Processos de comunicação envolvidos no atendimento;
- Conceitos básicos de negociação e vendas;
- Habilidades de argumentação verbal;
- Atribuições e competências do profissional de atendimento e vendas;
- Restrições legais e éticas na promoção de vendas na farmácia magistral.

### ⇒ PALESTRANTE

#### – DR. MARCO FIASCHETTI

- Farmacêutico (UNESP); pós-graduado em marketing e negócios (IPEP); especialista em marketing de varejo (FIA-USP); mestre em farmácia - marketing farmacêutico e propaganda médica (UNESP);
- Há mais de 18 anos é docente, instrutor de treinamentos e consultor de empresas nas áreas de marketing, planejamento estratégico, gestão de negócios e de relacionamento com cliente, com ênfase no varejo farmacêutico;
- Articulista colaborador com publicações, cadernos especiais e websites na área da saúde;
- Palestrante convidado por instituições de ensino e entidades profissionais nacionais e internacionais;
- Assessor executivo da Anfarmag – Associação Nacional de Farmacêuticos Magistrais;
- Sócio-diretor do IDVF – Instituto de Desenvolvimento do Varejo Farmacêutico.

### ⇒ PÚBLICO ALVO

- Proprietários de Farmácias;
- Supervisores e Gerentes de Loja.

### ⇒ LOCAL

- **LOCAL:** Oitis Hotel – Rua Terezina, Nº 260, Setor Alto da Glória Goiânia - GO
- **REFERÊNCIA:** Ao lado do Shopping Flamboyant.

### ⇒ DATAS E HORÁRIOS

- **DATAS:** 15 de junho de 2013 (sábado)
- **HORÁRIO:** 08h30min. às 12h30min.

## ⇒ INVESTIMENTOS

- **Associados em dia com as Contribuições:** R\$ 160,00 + 5 Kg de Alimentos não Perecíveis
- **Não Associados ou Associados em Débito com a Anfarmag:** R\$ 260,00 + 5 Kg de Alimentos não Perecíveis.

## ⇒ OBSERVAÇÕES

- As inscrições efetivadas até o dia 10/06 terão 50% no valor da inscrição;
- Forma de Pagamento: Bloqueto Bancário. O referido será enviado para o e-mail informado na Ficha de Inscrição um dia após a efetivação.
- Empresas (inscrito) não associadas à Anfarmag deverão efetuar o pagamento no dia do evento.
- Vagas limitadas a 50 participantes;
- Os alimentos deverão ser entregues no dia do evento;
- **NÃO SERÁ PERMITIDA A PARTICIPAÇÃO SEM PRÉVIA INSCRIÇÃO!**

**INSCRIÇÕES SOMENTE ATRAVÉS DO SITE:** [www.anfarmag-goias.org.br](http://www.anfarmag-goias.org.br)