



INVEST GROUP
LIDIA LIS-
BOBROWICZ

★★★★★ 4,9 / 5

2 387 ocen

Pracownik apteki jako doradca – profesjonalna rekomendacja rozwiązań dopasowanych do potrzeb pacjenta.

Numer usługi 2026/09/28/7300/3840955

- 📄 Usługa szkoleniowa
- 📺 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 16:00 h
- 📅 29.10.2026 do 30.10.2026

4 428,00 PLN brutto
3 600,00 PLN netto
276,75 PLN brutto/h
225,00 PLN netto/h
225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Grupą docelową szkolenia są osoby pracujące w aptekach, które na co dzień mają bezpośredni kontakt z pacjentami i uczestniczą w procesie ich obsługi oraz doradztwa. Szkolenie jest przeznaczone w szczególności dla farmaceutów, techników farmaceutycznych oraz pracowników obsługi apteki, którzy chcą rozwijać kompetencje w zakresie profesjonalnej komunikacji, rozpoznawania potrzeb pacjenta, etycznego przedstawiania oferty oraz budowania długotrwałych relacji z pacjentami.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	30
Data zakończenia rekrutacji	28-10-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Celem edukacyjnym szkolenia jest rozwinięcie kompetencji pracowników aptek w zakresie profesjonalnej komunikacji i doradztwa pacjentowi. Uczestnicy nauczą się rozpoznawać potrzeby i oczekiwania pacjenta, aktywnie słuchać, zadawać

właściwe pytania oraz dopasowywać komunikację do jego sytuacji. Rozwiną umiejętność etycznego przedstawiania oferty i budowania zaufania oraz długotrwałych relacji z pacjentami.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik potrafi rozpoznawać potrzeby pacjenta poprzez zadawanie trafnych pytań i aktywne słuchanie.	Uczestnik poprawnie identyfikuje potrzeby pacjenta na podstawie przedstawionego opisu sytuacji.	Test teoretyczny
Uczestnik umie dopasować rekomendację produktu do oczekiwań, motywacji i sytuacji klienta.	Uczestnik dobiera adekwatny produkt lub usługę, uzasadniając wybór w odniesieniu do potrzeb pacjenta.	Test teoretyczny
Uczestnik potrafi prowadzić rozmowę sprzedażową w sposób doradczy, budujący zaufanie i pozytywną relację.	Uczestnik formułuje rekomendację w sposób jasny, profesjonalny i zgodny z zasadami doradczego podejścia sprzedażowego.	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Szkolenie ma na celu rozwój kompetencji pracowników aptek w zakresie profesjonalnego doradztwa i obsługi pacjenta. Uczestnicy rozwiną umiejętność rozpoznawania potrzeb pacjentów oraz prowadzenia profesjonalnej, empatycznej i skutecznej komunikacji. Nauczą się przedstawiać ofertę apteki w sposób dopasowany do indywidualnych potrzeb pacjenta, z uwzględnieniem zasad etycznej komunikacji i budowania zaufania. Rozwiną również kompetencje w zakresie budowania długotrwałych relacji z pacjentami oraz wzmacniania wizerunku apteki jako miejsca profesjonalnej, rzetelnej i przyjaznej obsługi.

Ramowy program usługi:

DZIEŃ I

- 1. Wstęp – przedstawienie zakresu i celów szkolenia
- 2. Rola pracownika apteki jako profesjonalnego doradcy w obsłudze pacjenta
- 3. Rozpoznawanie potrzeb, oczekiwań i motywacji pacjenta
- 4. Techniki zadawania pytań i aktywne słuchanie w procesie obsługi pacjenta
- 5. Budowanie relacji i zaufania oraz dopasowanie stylu komunikacji do pacjenta
- 6. Profesjonalne i etyczne przedstawianie oferty apteki oraz rekomendowanie rozwiązań

DZIEŃ II

- 1. Przedstawianie korzyści i budowanie wartości oferty w oparciu o potrzeby pacjenta
- 2. Przedstawianie rozwiązań alternatywnych i radzenie sobie z pytaniami oraz obiekcjami pacjenta
- 3. Rola emocji w procesie podejmowania decyzji przez pacjenta
- 4. Techniki prowadzenia i naturalnego finalizowania rozmowy z pacjentem
- 5. Zachowania pracownika apteki wpływające na jakość obsługi i doświadczenie pacjenta
- 6. Standardy profesjonalnej obsługi i budowanie długotrwałych relacji z pacjentami
- 7. Walidacja efektów uczenia się – test teoretyczny
- 8. Podsumowanie szkolenia

Organizacja usługi

Usługa szkoleniowa będzie realizowana w formie **zdalnej w czasie rzeczywistym**, w wymiarze **16 godzin lekcyjnych**, przy czym 1 godzina lekcyjna trwa 60 minut.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 15 Wstęp- przedstawienie zakresu szkolenia	Zajęcia	KATARZYNA GROCHOWIN A	29-10-2026	08:00	09:30	01:30
2 z 15 Rola pracownika apteki jako doradcy w profesjonalnej obsłudze pacjenta	Zajęcia	KATARZYNA GROCHOWIN A	29-10-2026	09:30	10:30	01:00
3 z 15 -	Przerwa	-	29-10-2026	10:30	11:00	00:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 15 Rozpoznawanie potrzeb pacjenta jako podstawa skutecznego doradztwa	Zajęcia	KATARZYNA GROCHOWIN A	29-10-2026	11:00	12:30	01:30
5 z 15 Rozpoznawanie potrzeb, oczekiwań i motywacji pacjenta poprzez aktywne słuchanie i właściwe zadawanie pytań.	Zajęcia	KATARZYNA GROCHOWIN A	29-10-2026	12:30	14:00	01:30
6 z 15 -	Przerwa	-	29-10-2026	14:00	14:30	00:30
7 z 15 Budowanie relacji, zaufania i dopasowanie stylu komunikacji do indywidualnych potrzeb pacjenta.	Zajęcia	KATARZYNA GROCHOWIN A	29-10-2026	14:30	16:00	01:30
8 z 15 Prezentowanie korzyści i wartości oferty w sposób zrozumiały i nienachalny.	Zajęcia	KATARZYNA GROCHOWIN A	30-10-2026	08:00	09:30	01:30
9 z 15 Radzenie sobie z pytaniami, obiekcjami i wątpliwościami pacjenta.	Zajęcia	KATARZYNA GROCHOWIN A	30-10-2026	09:30	11:00	01:30
10 z 15 -	Przerwa	-	30-10-2026	11:00	11:30	00:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
11 z 15 Techniki prowadzenia i naturalnego finalizowania rozmowy z pacjentem	Zajęcia	KATARZYNA GROCHOWIN A	30-10-2026	11:30	13:00	01:30
12 z 15 • Budowanie długotrwałych relacji oraz standardy profesjonalnej obsługi pacjenta.	Zajęcia	KATARZYNA GROCHOWIN A	30-10-2026	13:00	14:30	01:30
13 z 15 -	Przerwa	-	30-10-2026	14:30	15:00	00:30
14 z 15 -	Walidacja	-	30-10-2026	15:00	15:15	00:15
15 z 15 Podsumowanie szkolenia	Zajęcia	KATARZYNA GROCHOWIN A	30-10-2026	15:15	16:00	00:45

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	16:00
w tym suma godzin zajęć	13:45
w tym suma godzin walidacji	00:15
w tym suma przerw	02:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	18:30

Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania i usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego wraz z usługą lub dostawą towarów ściśle związaną z usługami kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego to możesz mieć możliwość skorzystania za zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, jeśli usługa w całości jest finansowana ze środków publicznych lub § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia

20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień w przypadku, gdy usługa jest finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych.

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 428,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 600,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	276,75 PLN
Koszt osobogodziny netto	225,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	16:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

KATARZYNA GROCHOWINA

Ukończyła studia podyplomowe menedżersko-trenerskie „Master of Business Training”, które przygotowały ją do projektowania, realizacji i ewaluacji profesjonalnych procesów szkoleniowych oraz pracy rozwojowej z osobami dorosłymi. Zdobyła zarówno wiedzę teoretyczną, jak i praktyczne umiejętności w zakresie diagnozowania potrzeb, tworzenia programów oraz stosowania nowoczesnych metod szkoleniowych. Jest absolwentką studiów magisterskich na Wydziale Humanistycznym, co zapewnia jej solidne podstawy w obszarze komunikacji, psychologii i rozwoju kompetencji miękkich. Wiedzę tę skutecznie wykorzystuje w pracy z uczestnikami. Posiada wieloletnie doświadczenie trenerskie, obejmujące prowadzenie szkoleń, warsztatów i programów rozwojowych dla różnych grup odbiorców. Specjalizuje się w dostosowywaniu działań do potrzeb uczestników, łącząc teorię z praktycznymi narzędziami. Jej podejście opiera się na interaktywności i doświadczeniu, co sprzyja trwałemu rozwojowi kompetencji.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają kompletny skrypt szkoleniowy wraz z materiałami dodatkowymi do ćwiczeń realizowanych podczas szkolenia.

Warunki uczestnictwa

Warunki uczestnictwa:

- przed rozpoczęciem szkolenia należy **zapisać się na usługę**
- uczestnik jest osobą **pełnoletnią**
- uczestnik jest **pracownikiem firmy**, dla której szkolenie jest dedykowane
- uczestnik wykazuje **realną chęć udziału**, aktywność oraz **zainteresowanie tematyką szkolenia**

Obecność na szkoleniu obowiązkowa od momentu rozpoczęcia do jego zakończenia.

Warunki techniczne

Wymagania sprzętowe/techniczne:

- Posiadanie sprzętu komputerowego z dostępem do połączenia internetowego – szerokopasmowe przewodowe lub bezprzewodowe (3G lub 4G/LTE).
- Posiadanie głośnika i mikrofonu połączonego ze sprzętem komputerowym.
- Dostęp do aktywnego e-maila, na który zostanie dostarczony link do platformy zoom.
- Obsługiwany system operacyjny dla platformy zoom:
- System operacyjny macOS X w wersji 10.9 lub nowszej
- System operacyjny Windows w wersji 7, 8 lub 8.1, Windows 10
- System operacyjny Ubuntu w wersji 12.04 lub nowszej
- System operacyjny Mint w wersji 17.1 lub nowszej
- System operacyjny Red Hat Enterprise Linux w wersji 6.4 lub nowszej
- System operacyjny Oracle Linux w wersji 6.4 lub nowszej
- System operacyjny CentOS w wersji 6.4 lub nowszej
- Oprogramowanie Fedora w wersji 21 lub nowszej
- Oprogramowanie OpenSUSE w wersji 13.2 lub nowszej
- System operacyjny ArchLinux (tylko w wersji 64-bitowej)

Obsługiwane przeglądarki:

- Windows: Internet Explorer 11+, Edge 12+, Firefox 27+, Chrome 30+
- macOS: Safari 7+, Firefox 27+, Chrome 30+
- Linux: Firefox 27+, Chrome 30+

Wymagania łącza - internet. (w zależności od jakości transmisji)

Usługa odbywa się na platformie TEAMS. Ważność linku obejmuje czas usługi.

Kontakt



Aleksandra Rozwadowska

E-mail a.rozwadowska.investgroup@gmail.com

Telefon (+48) 795 056 106