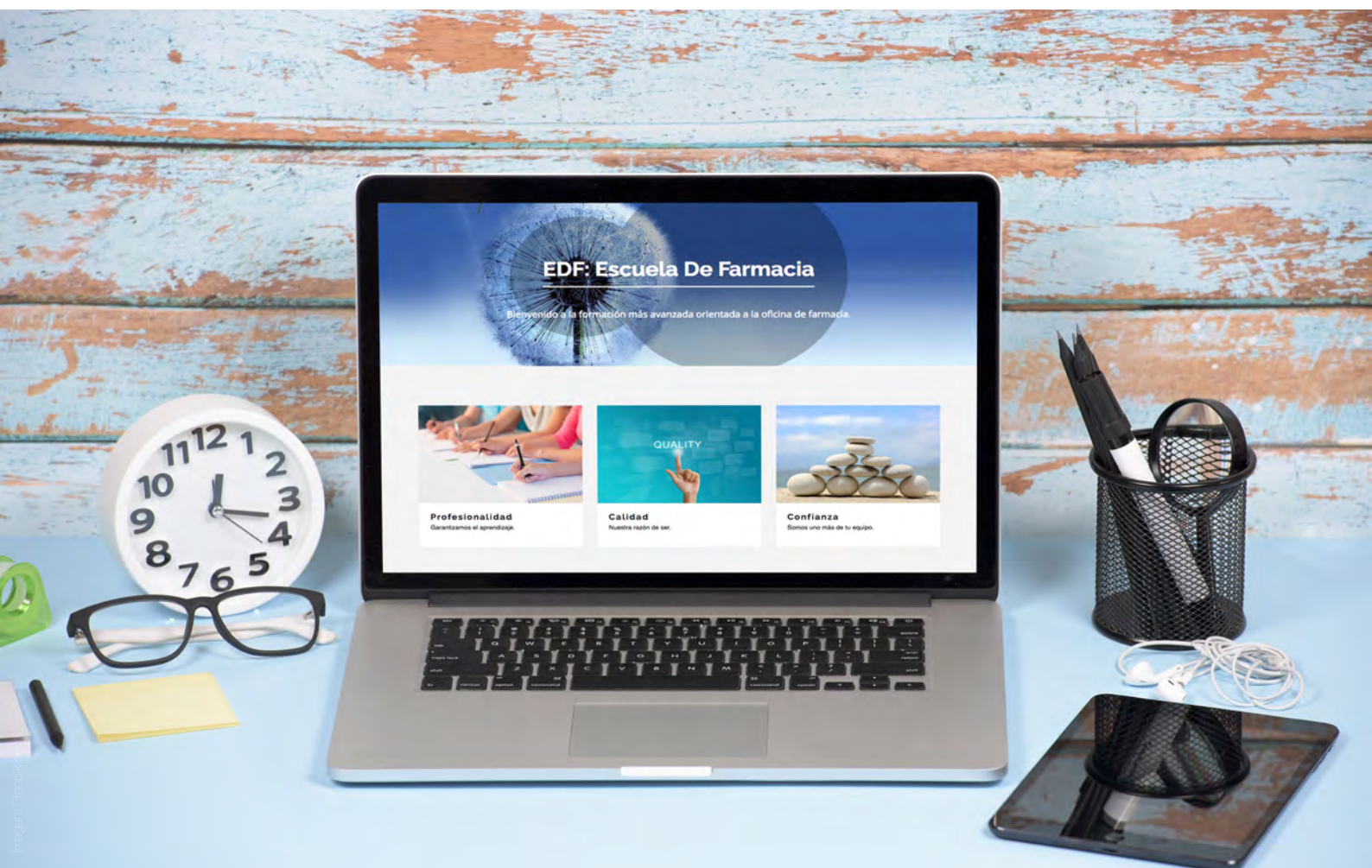


formación **e-learning**



VENTA en Farmacia

Equipos motivados, resultados imparables



Datos de interés

FORMACIÓN 100% BONIFICADA

Dirigido a: Equipos de Farmacia.

Duración: 60 horas lectivas + 60 horas de tutorías.

Incluye: Acceso ilimitado al aula virtual, material didáctico, videos formativos y diploma acreditativo al completar el curso.



Fundación Estatal
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO



Una experiencia de **Formación**

CONTACTO

info@escueladefarmacia.es

91 202 86 24

www.escueladefarmacia.es



@escueladefarmaciaEDF



escuelafarmacia.es

Introducción

El objetivo de este curso es perfeccionar un sistema de trabajo de atención al cliente, en el cual, el equipo a través de la venta-consejo, genere mayores resultados económicos y rentabilidad en la farmacia.

De esta forma seremos capaces de dar una atención más integral y satisfactoria a nuestros clientes al mismo tiempo que nuestras ventas aumentarán a través del consejo farmacéutico.



Objetivos

En este curso partimos de la motivación a la venta. ¿Cómo podemos motivar a nuestros colaboradores para que vendan más y mejor? A través de los vídeos descubrirás la escalera de la venta y sus 6 escalones. En cada etapa os descubriremos los trucos que hay para poder conseguir motivar a los colaboradores a realizar un excelente consejo farmacéutico.

Al finalizar tendrás 24 fichas de ventas que pueden ser practicadas a un ritmo fácil y cómodo de dos al mes. Encontraremos ventas cruzadas en su mayor parte relacionadas con las categorías de dietética de adultos y fitoterapia, las cuáles van asociadas a patologías como diabetes, colesterol, hipertensión, dificultades de movilidad, sobrepeso, candidiasis, resfriados, atopía, ansiedad, insomnio, etc...y otras situaciones como deporte, menopausia, sistema inmunitario comprometido...

Cada una de las 24 ventas de este curso se apoyan en un proceso de venta planificado y bien estructurado en el cual se presentan los pasos a seguir para tener mayor probabilidad de éxito con nuestros clientes.

- 1. El cliente acude a la farmacia con una necesidad o motivación de compra.*
- 2. El colaborador sondea las necesidades del cliente, argumenta una solución con atención farmacéutica y cierra la venta.*



Contenidos

ÍNDICE DE CONTENIDOS

- Bienvenida e Introducción ¿Qué es la motivación a la venta?.
- ¿Qué tipos de clientes tienes?.
- ¿Cómo mido la satisfacción del cliente? Percepción vs expectativa.
- Si usted es igual a sus competidores ¿porqué van a querer comprar en su farmacia? ¿Cómo se genera VAP?.
- Venta – Consejo o Técnicas de venta o Venta – Activa o Venta Cruzada o ¿Qué es vender?.
- ¿Qué hacen otros establecimientos?.
- “Primer día en la carrera de farmacia” ¿Cuál es el objetivo de la venta?.
- ¿Qué perfil de venta tenemos? ¿despachador, gestor?.

- ¿Qué es un protocolo de venta?.
- Somos cautivos de nuestros hábitos.
- Dale CEPA al DAFO con el CAR.
- El cliente siempre tiene razón.
- La venta es como una escalera de 5 peldaños ¿los subimos?.
- Protocolo de acogida.
- Acoger al cliente: la importancia de una acogida cordial.
- Acoger al cliente: CV y CNV.
- Acoger al cliente: Burbuja de intimidad.
- Conocer al cliente: necesidades y motivaciones de compra.
- Conocer al cliente: nadie puede querer lo que no conoce.
- Convencer al cliente: generar un argumento de venta profesional.
- Convencer al cliente: venta cruzada, venta encadenada, up selling, ...
- La importancia del consejo farmacéutico.
- Concluir la venta.
- Trato al cliente en la despedida.
- Todo es cuestión de actitud.
- Preguntas frecuentes:
 - Y si ... me viene un cliente terrorista
 - Y si ... un cliente está muy enfadado
 - Y si ... un cliente se mete en mi venta.....
 - Y si ... no para de hablar por el móvil
- Dudas en el proceso de venta.
- Trucos de venta.
- Ejemplo de fichas de venta.
- Resumen final y conclusiones.