**Методическая разработка для обучающихся**

**к практическому занятию №20**

**Тема 2.2.2. Установление контакта с покупателем. Выявление потребности покупателя. Анализ мотивов.**

**Цели занятия:**

**Учебные:**

* Освоить общие и профессиональные компетенции.
* Научиться устанавливать контакт с потребителем и выявлять его потребности
* Добиться формирования знаний и способности применять знания в решении новых профессиональных задач
* Закрепить изучаемый материал
* Проверить понимание материала обучающимися.

**Воспитательные:**

* Воспитание трудолюбия, аккуратности, дисциплинированности
* Воспитание чувства ответственности и самостоятельности
* Воспитание познавательных интересов
* Воспитание любви к будущей профессии

**Развивающие:**

* Развитие логического и самостоятельного мышления
* Развитие привычек запоминания – смысловая группировка материала, выделение опорных пунктов
* Развитие инициативы, уверенности в своих силах, настойчивости, умения преодолевать трудности для достижения цели.

**Время занятия:** 180 минут.

**Место проведения занятия:** лаборатория «Организация деятельности аптеки и отпуска лекарственных препаратов

**Оснащенность:**

1. Методическая разработка для преподавателя
2. Методическая разработка для обучающегося
3. Карточки с заданиями
4. Контрольно-оценочные средства

**Перечень профессиональных и общих компетенций, которыми должен овладеть обучающийся:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование общих компетенций** |
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам. |
| ОК 02. | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 03. | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях. |
| ОК 04. | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде. |
| ОК 05. | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 07. | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. |
| ОК 09. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. |
| **Код** | **Наименование профессиональных компетенций** |
| **ВД 1** | **Оптовая и розничная торговля лекарственными средствами и отпуск лекарственных препаратов для медицинского и ветеринарного применения** |
| ПК 1.1. | Организовывать подготовку помещений фармацевтической организации для осуществления фармацевтической деятельности |
| ПК 1.2. | Осуществлять мероприятия по оформлению торгового зала |
| ПК 1.3. | Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента |
| ПК 1.4. | Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций |
| ПК 1.5. | Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента |
| ПК 1.7. | Оформлять первичную учетно-отчетную документацию |
| ПК 1.8. | Оформлять заявки поставщикам и осуществлять прием товаров аптечного ассортимента |
| ПК 1.9. | Организовывать и осуществлять прием, хранение лекарственных средств, лекарственного растительного сырья и товаров аптечного ассортимента в соответствии с требованиями нормативно-правовой базы |
| ПК 1.11. | Соблюдать правила санитарно-гигиенического режима, охраны труда, техники безопасности и противопожарной безопасности, порядок действия при чрезвычайных ситуациях |

**Перечень личностных результатов реализации программы воспитания обучающихся**

|  |  |
| --- | --- |
| ЛР 4 | Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионально конструктивного «цифрового следа». |
| ЛР 7 | Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности. |
| ЛР 9 | Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях. |
| ЛР 13 | Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности. |
| ЛР 14 | Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности. |
| ЛР 15 | Соблюдающий врачебную тайну, принципы медицинской этики в работе с пациентами, их законными представителями и коллегами. |
| ЛР 16 | Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности. |
| ЛР 17 | Способный планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |

**К занятию обучающиеся должны:**

**уметь:**

* применять современные технологии и давать обоснованные рекомендации при отпуске товаров аптечного ассортимента;
* оказывать консультативную помощь в целях обеспечения ответственного самолечения;
* урегулировать претензии потребителей в рамках своей компетенции;
* проводить мониторинг знаний потребителей по новым препаратам и другим товарам аптечного ассортимента;
* соблюдать порядок реализации и отпуска лекарственных препаратов населению и медицинским организациям;
* пользоваться специализированными программами и продуктами информационных систем и проводить необходимые расчеты;
* информировать потребителей о поступлении новых лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента, рекламных компаниях производителей;
* осуществлять устные и письменные коммуникации в общении с коллегами и потребителями;
* анализировать и оценивать результаты собственной деятельности, деятельности коллег и других работников сферы медицинских услуг для предупреждения профессиональных ошибок и минимизации рисков для потребителя;
* организовывать свою производственную деятельность и распределять время;
* пользоваться нормативной и справочной документацией;
* проводить визуальную оценку состояния лекарственных препаратов и товаров аптечного ассортимента по внешнему виду, упаковке, маркировке, целостности;
* понимать и осознавать последствия несоблюдения условий хранения лекарственных средств;
* прогнозировать риски потери качества, эффективности и безопасности лекарственных средств при несоблюдении режима хранения;
* интерпретировать условия хранения, указанные в маркировке лекарственных средств, в соответствующие режимы хранения;
* собирать информацию и оформлять документацию установленного образца по изъятию из обращения лекарственных средств и других товаров аптечного ассортимента;
* определять состояния, при которых оказывается первая помощь

**знать:**

* современный ассортимент готовых лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента;
* фармакологические группы лекарственных средств;
* характеристику лекарственных препаратов, в том числе торговые наименования в рамках одного международного непатентованного наименования и аналогичные лекарственные препараты в рамках фармакологической группы, механизма действия, показания и способ применения, противопоказания, побочные действия;
* правила рационального применения лекарственных препаратов: дозирования, совместимости и взаимодействия, в том числе с пищевыми продуктами, лекарственных препаратов, условия хранения в домашних условиях;
* порядок и формы регистрации незарегистрированных побочных действий лекарственных препаратов;
* правила и порядок действий при замене лекарственных препаратов, выписанных медицинским работником;
* идентификацию товаров аптечного ассортимента;
* способы выявления и порядок работы с недоброкачественными, фальсифицированными и контрафактными лекарственными средствами;
* принципы хранения лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента;
* перечень товаров, разрешенных к продаже в аптечных организациях наряду с лекарственными препаратами;
* перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе по торговым наименованиям;
* порядок отпуска лекарственных препаратов населению и медицинским организациям, включая перечень лекарственных препаратов, подлежащих предметно-количественному учету;
* установленный порядок и нормы отпуска наркотических средств, психотропных веществ и сильнодействующих препаратов;
* правила оформления рецептов и требований медицинских организаций на лекарственные препараты, медицинские изделия и специализированные продукты лечебного питания;
* требования к качеству лекарственных средств, в том числе к маркировке лекарственных средств и к документам, подтверждающим качество лекарственных средств и других товаров аптечного ассортимента;
* порядок учета лекарственных препаратов с ограниченным сроком годности;
* методы поиска и оценки фармацевтической информации;
* информационные технологии при отпуске лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента;
* виды и назначения профессиональной документации, используемой при осуществлении фармацевтической деятельности;
* перечень состояний, при которых оказывается первая помощь.

**После выполнения заданий обучающиеся должны:**

иметь практический опыт: реализации лекарственных средств и товаров аптечного ассортимента

**Задания для самостоятельной работы**

**Задание 1.** **Установление невербального контакта**

**Инструкция:** Игра «Комплимент без слов»

Комплимент вызывает эмоцию и располагает собеседника к говорящему. Упражнение проводится стоя всей группой в течение минуты. За это время необходимо сделать как можно больше комплиментов в полной тишине.

Условия: участники группы должны найти глазами друг друга и сделать комплимент без слов. Можно использовать глаза и жесты.

Вопросы после упражнения: Кому удалось сделать комплимент? За счет чего? Какая реакция была у Вашего визави?

**Задание 2**. **Установление вербального контакта**

**Инструкция:** Игра «Знакомство в лифте»

Работа в парах. Один участник – клиент, второй сотрудник.

Условия: Сотрудник (Вы) встречает в лифте перспективного потенциального клиента. Вы с ним знакомы заочно (например, знаете, что он владелец крупной аптечной сети) и точно будете полезны. Но он Вас не знает, и выходит через 7 этажей. У Вас есть около 30 секунд на контакт.

*Решение:* во-первых, хорошая самопрезентация и предложение за 30 секунд. Во-вторых, продажа времени. То есть собеседник настолько заинтересован разговором, что готов дальше уделить свое внимание. Возможна фраза: "И.И., читал, что Вы открываете новую аптеку на Садовой, верно? Готов пригласить на открытие минимум 250 посетителей. У Вас будет буквально 2 минуты, чтобы я рассказал подробнее?"

Вопросы после упражнения: Какой результат достигнут? Что получилось/не получилось? Что можно было сделать лучше?

**Задание 3.** **Отработка навыка задавания вопросов**

**Инструкция:** «Запрещение «нет» и «не». Один из участников задает другому вопрос, на который нельзя ответить утвердительно, или делает заведомо невыполнимое предложение. Другой должен выразить свое несогласие таким образом, чтобы не произнести частицу „не" или слово „нет" (например, «Не мог бы ты сейчас спеть песню?» — «Боюсь, что это шокирует присутствующих»).

**Задание 4. Отработка навыка задавания вопросов**

**Инструкция:** Игра «Встречают по одежке»

Каждый участник получает карточку с надписью, но не видит ее. Участники активно общаются друг с другом в соответствии с тем, что увидели на карточке.

Общение с обладателем карточки строится в форме вопросов, просьб или утверждений завуалированно, косвенно, намеками, а не «в лоб» и при этом он должен догадаться, что именно (желательно дословно) написано на его карточке.

Обсуждение: проводится методом поиска ответов на вопросы:

* Что помогло догадаться о содержании надписи на карточке?
* Что мешало понять содержание надписи на карточке?
* Какие самые тонкие и остроумные высказывания или вопросы звучали в адрес владельцев карточек?

**Задание 5. Упражнение «Какой я препарат?»**

**Инструкция:** Упражнение для отработки навыков задавания вопросов (на выявление потребностей). Каждому участнику на спину приклеивается стикер с известным всем препаратом из группы «Лекарственные препараты, влияющие на ЖКТ».

Нужно выяснить свой препарат, задавая вопросы другим участникам тренинга, и сделать это как можно быстрее. Можно задавать любые вопросы, кроме «Кто я?», «Что написано у меня на спине?» и другие очевидные. Всегда отвечаем правду.

По итогам упражнения необходимо выяснить, какие вопросы были более эффективны. Обычно участники пытаются угадать и тратят много времени на закрытые вопросы. Делаем вывод об эффективности открытых вопросов

**Задание 6**. **Выявление потребностей.**

**Инструкция.** Представьте ситуацию, к фармацевту обращается покупатель:

Покупатель - знаете, меня аллергия замучила.

Фарм. работник - как она у вас проявляется? (открытый вопрос, дающий покупателю высказаться)

Покупатель - у меня так заложен нос, что я не могу дышать.

Фарм. работник - вы что-нибудь принимали? (открытый вопрос)

Покупатель - принимал какие-то лекарства, но они больше не помогают и от них все время хотелось спать. Пожалуйста, посоветуйте мне что-нибудь новое и эффективное от аллергии.

Фарм. работник - вы еще принимаете какие-то лекарства? (закрытый вопрос)

Покупатель - да, принимаю …….

Фарм. работник — значит, вам необходим препарат, который вы смогли бы принимать вне зависимости от того, какие лекарства вы принимаете и независимо от приема пищи, не так ли? (вопрос для получения подтверждения)

Покупатель - да, верно.

Фарм. работник - что вам будет удобно принимать – таблетки или сироп? (альтернативный вопрос)

Покупатель - мне все равно - лишь бы быстро помогло.

Фарм. работник — значит вам нужен высокоэффективное лекарство от аллергии, которое не вызывало бы сонливости, и которое вы могли бы принимать не зависимо от приема пищи и других лекарств, я правильно вас понял (а)? (вопрос для получения подтверждения.)

Покупатель - да.

В ходе разговора фармацевт выявил следующие потребности покупателя:

Желание избавиться от аллергии за короткое время, которая проявляется заложенностью носа;

Желание попробовать новый препарат;

Желание приобрести препарат без снотворного эффекта.

Теперь главная задача провизора удовлетворить выявленные потребности покупателя.

Попробуйте обыграть похожую ситуацию, если покупатель обращается к первостольнику со следующими словами: «Не знаю, как избавиться от кашля, посоветуйте что-нибудь» (вариант 1) «Второй день мучаюсь от изжоги» (вариант 2), «Сильный насморк, терпения нет больше» (вариант 3).

*Литература:*

1. Косова И.В. Экономика и организация фармации: учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования/И.В. Косова и др.; под ред. И.В. Косовой. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2022. – 448с.
2. Аптечные продажи: методическое пособие для первостольника. – Актион медицина, 75 с.