**Методическая разработка для обучающихся**

**к практическому занятию №22**

**Тема 2.2.4. Работа с возражениями клиентов**

**Цели занятия:**

**Учебные:**

* Освоить общие и профессиональные компетенции.
* Научиться работать с возражениями клиентов
* 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 возражениями
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.** Ответы на возражение

**Инструкция:** Найдите несколько вариантов ответов на возражение. Обсудите и поделитесь своими наработками с коллегами

|  |  |
| --- | --- |
| **Возражение** | **Ваш ответ** |
| Слишком дорого |  |
| Я должен посоветоваться с женой |  |
| У меня нет денег |  |
| Раньше было дешевле |  |
| Почему сегодня дороже, чем вчера? |  |
| Я приду завтра |  |
| В соседней аптеке дешевле |  |
| Моя мама принимала лекарство, и ей не помогло |  |
| Мне нужно подумать |  |
| Я это уже пробовал |  |
| Я никогда это не пробовал |  |
| А мне это поможет |  |
| Это не подделка? |  |

**Задание 2.** Работа с возражениями с использованием технологии.

**Инструкция:** Напишите, используя четырехшаговую технологию работы с возражениями, как Вы будете работать в представленных ситуациях.

*Пример 1*

*«Витамины, которые вы мне продали, не помогают»*

*Пример 2*

*«В вашей аптеке всё очень дорого!»*

**Задание 3.** «Стул возражений»

**Инструкция:** Данное упражнение на тренинге по продажам поможет молодым специалистам получить дополнительную практическую тренировку в работе. Тот, кто будет работать с возражениями, садится на стул в центре помещения и задает тему. Остальные участники группы становятся вокруг него и начинают возражать по очереди: «Мне нужно подумать», «Сейчас я занят», «Это дорого» и т.д. Сидящий на стуле должен проработать каждое возражение, минимально обдумывая ответ. У него два ограничения: он не может говорить слово «нет» и спорить с «клиентом».

**Задание 4.** Работа с возражениями в парах (фармацевт и клиент, заведующая и мед. представитель)

**Инструкция:** разбейтесь на пары и выберите карточку с возражением. Отработайте диалог фармацевта с покупателем, в котором прозвучит указанное возражение. Преодолейте его.

*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.