

# Parhaan palvelun polulla – asiakkaan apuna itsehoidossa

## Koulutustilaisuus 18.3.2019 Kuopiossa



Tamro järjestää yhteistyössä Itä-Suomen yliopiston farmasian laitoksen kanssa 18.3. koulutuksen tukemaan onnistunutta apteekkiharjoittelua.

Maksuttomaan koulutukseen ovat tervetulleita **harjoitteluunsa lähtevät farmasian opiskelijat sekä heidän apteekkiharjoittelun ohjaajansa** harjoitteluapteekeista.

Ohjelma koostuu asiantuntijaluennoista, vuorovaikutteisista työpajoista ja näyttelystä. Työpajojen toteutuksessa ovat mukana yritysytistyökumppanit GlaxoSmithKline Consumer Healthcare Oy ja Mylan Oy. Lisäksi näyttelyssä on mukana muitakin yrityksiä.



### Koulutuksessa:

- opit hyödyntämään ammatillista osaamistasi tukemassa apteekkiasiakkaan itsehoitoa
- tutustut itsehoidon tuoteryhmiin ja niiden rooliin apteekin arjessa
- ymmärrät asiakaskokemukseen vaikuttavia elementtejä ja saat käytännönläheisiä työkaluja ja toimintamalleja asiakaspalvelussa onnistumisen tueksi
- saat tietoa ja vaihdat ajatuksia asiantuntijoiden ja apteekkilaisten kanssa ajankohtaisista itsehoiton aihepiireistä

<b>Aika</b>	<b>Paikkakunta</b>	<b>Paikka</b>	<b>Ilmoittaudu viimeistään</b>
18.3.	Kuopio	Yliopiston Tietoteknia-rakennus	4.3.

Ilmoittautuminen [www.tamro.fi](http://www.tamro.fi) (linkki etusivulla)

Klo	Kaikille yhteinen ohjelma	
10.00	Tervetuloa ja ohjelman esittely	
10.15	<b>Ammatillisella otteella itsehoidossa</b> Eeva Mörö, asiakkuuspäällikkö, proviisori, Tamro Oyj	
11.00	Lounas ja näyttely	
	<b>Farmasian opiskelijat</b>	<b>Harjoittelun ohjaajat</b>
12.15	<b>Tuoteryhmät ja niiden roolit</b> Jori Pisilä, Asiakasryhmäpäällikkö, Tamro Oyj	12.15 <b>Harjoittelija tulee – oletko valmis?</b> Vesa Karttunen, proviisori, Siilinjärven apteekki
13.00	Työpajojen teemojen esittely ja työpajaryhmiin jakautuminen	
13.15	<b>Työpajat 3 x 30 min</b>  <b>Asiakas särkylääkehyllyllä</b> GSK CH:n asiantuntija  <b>Apteekin ammattilainen asiakkaan luustoterveyttä tukemassa</b> Mylan Oy:n asiantuntija  <b>Selkeyttä suunhoitoon – selätä haasteet</b> Jori Pisilä, Asiakasryhmäpäällikkö, Tamro Oyj	
14.45	Kahvitauko	
15.00	<b>AAA – Aidosti asiakkaan asialla: Minustako huippuluokan asiakaspalvelija?</b> Jalmari Eklund, Humaanikone Oy	
16.00	Tilaisuus päättyy	

### Yhteistyökumppanit

