



Rapport d'activités du CAP

Tätigkeitsberichte des CAP

2010

Février 2011

sponsors or  GALENICA ofac

Secrétariat du CAP Rue Juste-Olivier 16 1260 Nyon 1
Tél 022 363 00 80 Fax 022 363 00 85 mailbox@pharmacap.ch www.pharmacap.ch

ACTIVITES EN SUISSE ROMANDE ET AU TESSIN

PHARMACIENNES, PHARMACIENS

Axe 1 : Compétences pharmaceutiques

Séminaire scientifique Pédiopsychiatrie : pathologies et traitements de l'enfance à l'adolescence.

Le séminaire a eu lieu le 22 avril 2010 à l'auditoire de l'hôpital de Morges, il a réuni 49 pharmaciens.

La première partie du séminaire rappelait les notions développementales de la formation du psychisme, en lien avec les principales pathologies et leurs modes d'expression selon l'âge d'apparition. La deuxième partie décrivait les grands chapitres des pathologies : troubles de l'humeur, désorganisation psychotique, troubles de la personnalité, troubles alimentaires, problématique suicidaire.

Après une collation très sympathique et délicieuse, les participants ont suivi la troisième partie avec enthousiasme; celle-ci traitait des traitements pharmacologiques: anti dépresseurs, neuroleptiques, somnifères, Ritaline etc...

Les pharmaciens présents ont trouvé le séminaire très intéressant et complet, ils ont apprécié le sujet, les orateurs et leur compétence. Ils ont moins aimé la deuxième partie du séminaire où l'oratrice lisait ses notes (cette oratrice a remplacé au pied levé l'orateur prévu !) ils ont regretté que la partie médicaments n'ait pas été assez approfondie et que l'adolescence ait fait l'essentiel du séminaire au détriment de l'enfance.

Nathalie Falbriard

Aromathérapie I et II

Animés à Morges, Neuchâtel et au Tessin par Daniel Salzmann et Dominique Zosso, ces cours ont connu un grand succès, à tel point le nombre de participants a été plusieurs fois augmenté et pour répondre à la demande, ce cours a été reconduit au programme 2011.

Dans le détail, ces différents cours qui répondent vraiment à un besoin ont été suivis par :

Aromathérapie I :

- Morges, le 28 janvier : 25 participants
- Morges, le 6 mai : 19 participants
- Camorino, le 16 septembre : 23 participants

Aromathérapie II :

- Morges, le 4 mars : 19 participants
- Neuchâtel, le 2 septembre : 12 participants
- Camorino, le 17 septembre : 12 participants

Au total, 110 pharmaciens et pharmaciennes qui ont suivi nos cours d'aromathérapie en 2010.

Daniel Salzmann

Atelier pratique : Triage en ophtalmologie

Après quelques rappels sur l'anatomie et la physiologie de l'œil et par l'observation de documents photographiques, ont été abordées les pathologies de « l'œil rouge » : les conjonctivites, l'uvéite, la blépharite, le chemosis et les pathologies chroniques telles que la cataracte et le glaucome. Leur prise en charge appropriée et leur traitement ont été abordés par l'étude d'ordonnances et la création d'une fiche E.C.A.R.T : conseils et ventes complémentaires sur l'ordonnance.

Selon les évaluations, les participants ont particulièrement apprécié l'étude des documents photographiques, les modèles de traitements et les conseils pratiques directement utilisables pour la pratique officinale.

74 participants ont suivi cet atelier.

Cécile Girod

Atelier pratique : Triage des grandes plaintes en urologie

L'approche de l'anatomie et de la physiologie du système urinaire ont permis d'aborder les grandes plaintes du système urinaire : les infections, l'incontinence, les calculs et l'hyperplasie bénigne de la prostate. Leur prise en charge appropriée et leur traitement ont été abordés par l'étude d'ordonnance et la création d'une fiche E.C.A.R.T. : conseils et ventes complémentaires sur l'ordonnance.

Selon les évaluations, les participants ont particulièrement apprécié l'alternance entre les parties théoriques et pratiques, l'interactivité entre les participants, la démonstration des sondes urinaires et l'utilité de ce cours pour la pratique officinale.

97 participants ont suivi cet atelier.

Cécile Girod

Atelier pratique : Problématique de la personne âgée

L'approche théorique du vieillissement des principaux systèmes de l'organisme, exempts de pathologies, a permis de mettre en évidence les facteurs de risques de la perte d'autonomie de la personne âgée.

Selon les évaluations, les participants ont particulièrement apprécié la présence d'un responsable des soins infirmiers de leur canton respectif. Leur intervention a permis d'aborder l'organisation cantonale et les difficultés de la prise en charge des personnes âgées à domicile.

94 participants ont suivi cet atelier.

Cécile Girod

Atelier pratique au Tessin : Soins des plaies et bandages utiles à l'officine- de la théorie à la pratique

Dans la première partie, nous avons abordé les principes de cicatrisation et les spécificités des différentes plaies aiguës et chroniques. Nous avons consacré tout l'après-midi à la présentation des caractéristiques, des avantages et des inconvénients des différents types de pansements soit les pansements passifs : bandes et compresses ; les pansements interactifs : hydrocolloïdes, hydrocellulaires... et les pansements spéciaux : alginates, au charbon, à l'argent. Les participants ont particulièrement apprécié le côté pratique et la manipulation des différents pansements.

44 participants ont suivi cet atelier.

Cécile Girod

Atelier pratique au Tessin : Troubles du sommeil et dépression (Neurologie II)

L'approche de la physiologie du SNC a permis d'aborder les troubles du sommeil, les différentes formes de dépressions, les troubles bipolaires et la schizophrénie et leurs traitements. Nous avons surtout approfondi comment différencier un « coup de déprime » des premiers signes d'une dépression qui nécessite une prise en charge médicale, les difficultés rencontrées par ces patients dans leur vie quotidienne et les limites de l'intervention du pharmacien dans la prise en charge des troubles du sommeil.

Les participants ont particulièrement apprécié l'échange des expériences lors des études de cas. 26 pharmaciens ont suivi cet atelier.

Cécile Girod

Pharmacopées européenne et helvétique : des exigences légales à la pratique – Reprise

Vu le succès rencontré par ce cours les années précédentes, il a été reconduit en 2010. Cette journée de cours a permis aux pharmaciens de redécouvrir le contenu des pharmacopées en vigueur par des exercices pratiques. Le chapitre qui concerne le plus directement la pharmacie d'officine est celui consacré aux BPF (Bonnes Pratiques de Fabrication en petites quantités). Leur présentation par une personne en charge de leur application, M. Montandon, pharmacien cantonal de Neuchâtel, a donné l'occasion aux pharmaciens de prendre connaissance des adaptations à porter à leur officine de manière très concrète. Le taux de participation à ce cours a montré qu'il répondait à un réel besoin. Malgré le dédoublement du cours en 2010, comme plusieurs pharmaciens sont encore en liste d'attente pour ce cours, nous avons décidé de le reconduire en 2011.

Au total, 34 pharmaciens ont suivi cette formation à Lausanne.

Solange Barbay

CVI – Insuffisance veineuse chronique : Quelles nouveautés thérapeutiques ?

Deux conférences en soirée ont été données à Genève et à Lausanne malgré un faible taux de participation certainement dû à la multiplication des conférences au mois de novembre. Après un rappel des aspects physiologiques et cliniques de pathologies telles que l'insuffisance chronique ou les thromboses veineuses profondes, le Dr Raymond Benoit, spécialiste en angiologie et installé à Genève, nous a présenté les différentes techniques de traitement des varices au moyen de quelques enregistrements filmés qui ont suscité un vif intérêt de la part de l'auditoire. L'exposé a été complété par une partie consacrée aux médicaments veino-actifs, souvent d'origine naturelle, et aux nouveaux anticoagulants oraux. La compression (et non pas la contention) au moyen de bas appropriés a également été abordée.

Ces derniers aspects ont beaucoup intéressés les pharmaciens qui sont souvent appelés à conseiller les patients au comptoir, et ont suscité un certain nombre de questions auxquelles le Dr Benoit a pu répondre.

Solange Barbay

CVI Soins palliatifs

C'est au sein de l'hôpital de Lavaux spécialisé dans les soins palliatifs que le Dr Gérard Pralong a accueilli le premier groupe de pharmaciens venus l'écouter parler de ces soins si particuliers. A ces pharmaciens ainsi qu'à leurs confrères présents une semaine plus tard à Morges, le Dr Pralong a exposé la philosophie et les concepts de base des soins palliatifs. Il leur a permis de mieux les comprendre et par là même de démystifier ce domaine de soins auxquels ils sont confrontés dans leur pratique quotidienne. Tout cela avec beaucoup de professionnalisme, d'humanité et de compétence !

Marie-José Barbalat

Sortie botanique :

Sous un ciel un peu maussade mais clément, la sortie de cette année a été l'occasion de découvrir un biotope précieux: la tourbière d'altitude. Une quinzaine de participants ont pu découvrir nombre d'espèces typiques de ces milieux parmi lesquelles, entre autres : les deux espèces de Droseras et leur hybride, Senecio helenitis, Corallorhiza trifida. Nous avons pu également aborder le problème délicat des déterminations d'espèces d'orchidées dans le genre Dactylorhiza, au milieu des paysages de la vallée du Drugeon. Eloignées au premier abord des préoccupations officinales, ces sorties fournissent matière à réflexion aux scientifiques omnipraticiens que nous devons essayer de demeurer. Un rappel des utilisations phytothérapeutiques des espèces rencontrées est venu compléter la journée.

Philippe Bailly

Sortie mycologique

Une première et un essai transformé! Une vingtaine de participants étaient présents sous un soleil radieux au rendez-vous de l'Auberson pour un programme que nous avons prévu un peu trop abondant!! Accompagnés par un ami mycologue de la Société d'histoire naturelle du Haut Doubs, nous avons effectué une première récolte-détermination en matinée qui a amené une abondante moisson d'espèces. Après une séance de détermination au soleil, le repas fort convivial a fait la part belle à la mycogastronomie. La journée s'est poursuivie par un diaporama consacré à la mycotoxicologie. Une nouvelle sortie en tourbière nous a conduits ensuite à la découverte de nouvelles espèces. Nous nous sommes séparés vers 17h après une journée plus que remplie... Il faudra à l'avenir prévoir un programme un peu moins chargé et peut-être, des groupes de niveau.

Philippe Bailly

Internet

Nous avons mis en route un gros chantier. Dans le but d'améliorer notre offre de e-learning à partir du premier cas 2011, nous avons décidé de travailler avec MyTeacher, plateforme utilisée par ofac pour ce genre de formation. Depuis septembre, nous avons mis en place avec Arcantel, une passerelle permettant aux utilisateurs du CAP de se connecter sur MyTeacher directement en passant par www.pharmacap.ch. De son côté, ofac a créé avec le Cerfi, un environnement MyTeacher personnalisé pour le CAP. Les premiers tests ont débuté en octobre. Une formation a été suivie par Marc Mattiuzzo, pharmacien qui sera chargé de formater les cas pour MyTeacher, ainsi que par nos secrétaires qui s'occuperont de l'administration de ces cours. Cet outil devrait être opérationnel à partir de fin mars et la parution du premier cas de e-learning 2011.

Daniel Salzmänn

Axe 2 : compétences en santé publique

Task force tabac. Niveau Argent ½ jour

Ce cours fait partie du programme national d'arrêt du tabagisme Pharmacie – vivre sans tabac. Ce projet existe depuis 2004 et vise à promouvoir les connaissances du personnel des pharmacies en matière de prévention du tabagisme et du sevrage tabagique. Les pharmacies sont pour les fumeurs des points d'accueil très adaptés, où professionnels et clients entrent facilement en contact. Cours interactif ayant comme objectif d'inculquer aux pharmaciens le savoir-faire pour pratiquer l'intervention brève dans le domaine du tabac. Les pharmaciens ont activement participé et se sont considérés comme motivés et suffisamment compétents pour intervenir auprès de leurs clients de l'officine sur le sujet du tabac. Avec les nouvelles prestations qui viennent en officine, ce cours a été considéré comme proche de la pratique.

Au total, 11 pharmaciens ont suivi cette demi-journée à Lausanne.

Task force Tabac. Niveau Or 2 jours.

Ce cours a été annulé puisqu'il n'y avait pas 10 participants inscrits. C'est dommage, puisque ce cours était essentiellement basé sur les outils utilisés en entretien motivationnel.

Vanda Schwalm Fayad

Managed care et le nouveau financement des hôpitaux- le système de santé en suisse

Lors de cette formation, les participants ont pu se familiariser avec un sujet qu'ils connaissaient très peu, à savoir le monde des assurances et le financement des hôpitaux. Grâce aux compétences et au dynamisme de l'animatrice Mme Loosli, les participants ont apprécié cette journée même si ce sont des préoccupations qui ne les touchent pas forcément dans leur vie professionnelle au quotidien. Ils ont eu un aperçu de la complexité du système de financement des soins en Suisse. Ils ont été sensibilisés à l'importance du lobbying politique, domaine dans lequel le pharmacien n'est pas très bien représenté, à l'inverse des assurances maladie.

Au total, 18 pharmaciens ont suivi cette journée à Morges.

Vanda Schwalm Fayad

L'allaitement maternel : comment ça marche, pourquoi est-ce si important ?

C'est atelier a été très apprécié par les participants, grâce à l'immense connaissance de la matière par la formatrice Mme Marti. C'est un sujet qu'elle maîtrise très bien, puisque c'est non seulement une spécialiste dans le domaine, mais une passionnée. Elle a donc pu apporter de nombreux conseils pratiques de suite transposable dans la vie officinale. Le thème des polluants dans le lait maternel a également été abordé, thème qui malheureusement est devenu aujourd'hui après la catastrophe au Japon un sujet brûlant de l'actualité. En résumé, c'est un atelier vivant et dynamique.

Au total, 34 pharmaciens ont suivi cette formation à Delémont, Neuchâtel et Lausanne.

Vanda Schwalm Fayad

Axe 3 : compétences en gestion

Gestion du personnel.

Nul n'est parfait, mais une équipe peut l'être.

Le cours s'est échelonné sur deux jours et a appréhendé les différents aspects de la gestion d'équipe et du leadership. Cela a été pour les participants ainsi que pour les formatrices une très belle expérience, avec la participation d'un chef d'orchestre expliquant le rôle qu'il peut remplir en mettant en avant ses musiciens magnifiques, tout en préservant l'ensemble.

Un cours vraiment pas comme les autres !

Au total, 17 pharmaciens ont suivi ces deux jours à Cully.

Voici la réaction de Monsieur Gildas Touzeau pharmacien qui a participé au séminaire et qui a écrit:

« Je sors ce soir d'un séminaire du CAP de deux jours autour du thème "Nul ne peut être parfait, mais une équipe peut l'être". Je ne peux pas m'empêcher de vous évoquer le plaisir qui nous a été réservé sous la forme d'un invité surprise, Claudio Vandelli, qui a en l'occurrence passé la seconde journée avec nous. Car ce fut vraiment un pur plaisir que celui d'écouter ce jeune chef d'orchestre milanais nous parler et nous illustrer son métier, vidéos à l'appui, avec les différentes manières de diriger un orchestre, de gérer ses premiers et seconds violons, de ménager les égos des uns et les susceptibilités des 100 ou 150 autres musiciens le plus souvent excellents qui se retrouvent soumis à la baguette de chefs aux sensibilités aussi différentes que celles de Toscanini, Leonard Bernstein... ou Vandelli lui-même. Toute modestie mise à part, chacun est reparti ce soir avec sa baguette dans la tête et l'espoir de propulser demain mieux qu'hier des équipes qui ne marchent pas toujours... à la baguette. Mais, rassurez-vous... il en va de même des orchestres dont les chefs d'orchestre sont parfois aujourd'hui remerciés... par leurs propres musiciens ! Vous voyez ce qui vous attend peut-être... demain !

PS : Un grand merci à Vanda Schwalm et Véronique Dewaele, les deux animatrices de ce séminaire..., un séminaire comme on aimerait en voir et en vivre plus souvent, selon la formule consacrée ! »

Vanda Schwalm Fayad

La gestion de la qualité

Un cours d'une journée sur la gestion de la qualité a été proposé aux pharmaciens. La première partie, théorique, portait sur la notion de qualité et sur les différents systèmes de qualité.

Lors de la deuxième partie, nous avons abordé la mise en place du système qualité ISAS QMS-Pharma 2010. Les pharmaciens ont apprécié le côté pratique et interactif de cette journée.

Au total, 17 pharmaciens ont suivi cette journée à Morges.

Vanda Schwalm Fayad

Je souhaite remettre mon officine ? Que faire ?

L'objectif de ce cours était de donner aux pharmaciens des éléments pour qu'ils puissent établir leur stratégie de vente et connaître la procédure actuelle utilisée par les acheteurs potentiels. Pour cela, le CAP a fait appel à Monsieur Grégoire Salaz, pharmacien ayant une grande expérience dans différents groupements ou chaînes de pharmacies. C'est en tant que pharmacien indépendant et neutre qu'il est intervenu; il a transmis ses connaissances de manière très objective. Nous avons également demandé à Apofin, société d'ofac et partenaire des pharmaciens, d'intervenir comme spécialiste dans le domaine tant au niveau financement que marketing des pharmacies. Une complémentarité très positive. Ainsi les participants ont pu poser leurs questions en toute transparence. Le CAP a joué encore une fois son rôle de plate forme d'échanges au service des pharmaciens.

Au total, 10 pharmaciens ont suivi cette journée à Morges.

Vanda Schwalm Fayad

Monter une animation en officine, Morges le 16.11.2010

Au delà du cœur du métier des pharmaciens représenté par la traditionnelle officine médicalisée, l'animation en officine vient générer de la marge bienvenue en ces périodes difficiles où la part Rx est de plus en plus rognée.

Les 18 participants ont très vite compris l'importance de créer un lieu de vie en synergie avec un lieu de vente pour mettre le feu dans leur officine en donnant une âme à leur point de vente.

La partie théorique développée, un exemple de montage d'une animation, étape par étape, séduisit l'auditoire au vu des multiples questions qui s'en suivirent.

Des exercices pratiques permirent de faire naître une dynamique de vente au sein du groupe pour réfléchir sur comment accroître le trafic et augmenter le panier moyen.

La réponse fut unanime : « donner de la vie aux espaces, aux rayons et à l'assortiment » en racontant une histoire personnalisée propre à chaque point de vente et en créant une atmosphère déclenchant des achats d'impulsion.

Par un travail personnalisé sur la base d'un calendrier d'animations, remis comme exemple à l'ensemble des participants, chacun imagina de faire naître un point de vente différenciant pour « donner envie d'avoir envie » afin que le consommateur s'approprie le lieu de vente théâtralisé. L'émulation fut telle qu'un échange entre les participants vint clore la journée dans une ambiance des plus créatives.

Michel Wallach

Axe 4 : compétences personnelles

Module d'introduction B pour la formation FPH

Jour 1 : Mind Mapping - Jour 2 : Méthodes de travail

Jour 1 : Le Mind Mapping de la carte heuristique

Prendre des notes dans des nuages, élaborer une stratégie dans des patatoïdes, structurer ses idées, gagner du temps, voilà la finalité de cette journée. Un cours différent des autres qui surprend les pharmaciens par son aspect ludique. Suite à cette journée, la majorité des participants utilisent d'une manière ou d'une autre cet outil dans leur vie soit professionnelle, soit privée. D'ailleurs, de plus en plus de pharmaciens utilisent cette méthode.

Au total, 10 pharmaciens ont suivi cette journée à Cully.

Vanda Schwalm-Fayad

Jour 2 : Méthodes de travail

Après avoir pris des notes, résumé des articles est venu le moment de planifier un projet, de distinguer l'important de l'urgent dans sa vie quotidienne. Plusieurs outils ont été donnés dans le but d'augmenter l'efficacité de chaque participant dans sa pratique officinale.

Au total, 11 pharmaciens ont suivi cette journée à Cully.

Vanda Schwalm-Fayad

Gestion des problèmes et du stress : 2 jours

Pendant ces deux journées, les participants ont pu reconnaître leurs stressseurs dans le cadre de leur travail et identifier leurs réactions personnelles face à ce type de phénomène. Ils ont mis en évidence les ressources dont ils avaient besoin pour se sortir de telles situations et les mettre en pratique dans leur vie professionnelle.

Au total, 16 pharmaciens ont suivi ces deux journées à Cully.

Vanda Schwalm Fayad

Le deuil et la perte dans la relation patient-pharmacien

Deux groupes de pharmaciens que nous qualifierons d'ouverts d'esprit ont participé à ce nouveau séminaire du CAP, animé par Alix Noble Burnand, conteuse et spécialiste du deuil et des soins palliatifs. Ils étaient 12 à Morges le 11 mars 2010, et 14 à Neuchâtel le 14 septembre.

Un fil rouge a construit ces journées : « Donner à la mort une place pour qu'elle ne prenne pas toute la place ». Ont été abordés les aspects historiques de la mort, ses différentes représentations, les rites, les croyances et l'imaginaire. Il a été question de notre positionnement par rapport à la mort, des influences culturelles et familiales, bases d'une position personnelle qui est aux confluents de tous ces points. Pour aboutir à un partage sur différentes expériences personnelles et professionnelles et à une partie concrète: "Comment faire avec les clients, avant pendant et après le deuil ?" Ainsi, les différentes étapes du deuil ont été évoquées, et de riches partages ont pu avoir lieu entre les participants et l'animatrice, ainsi qu'entre les participants entre eux. Finalement, les participants ont pu repartir avec en tête beaucoup de réflexions et armés d'outils, sous la forme de « trucs » pour aborder les patients endeuillés et d'adresses utiles d'organismes capables d'assurer une prise en charge des personnes endeuillées.

Un séminaire placé sous le signe du partage, de la profondeur et du renouveau...

Cécile Girod

« FISH » conseils d'excellence dans le service

Ce cours a été proposé pour la deuxième année consécutive, le 20 avril 2010 à l'Hôtel La Longeraie à Morges. Les participants/tes ont revu les éléments et les bases d'un service client de qualité, de clients satisfaits et de la satisfaction personnelle au travail grâce à la philosophie « FISH ».

Parmi les objectifs citons :

- Connaître la philosophie « FISH » et l'appliquer dans son officine
- Réfléchir au rôle de leader dans la mise en place d'un service gagnant
- Transmettre ces attitudes à toute l'équipe dans l'officine.

Les quatre axes de l'approche sont :

- Aspect ludique dans les relations client-pharmacie
- Illuminer leur journée
- Etre présent
- Décider et choisir son attitude lors du travail

Les participantes et participants se sont fixés un objectif de mise en application pour leur propre officine.

Animation : François Monnier

Nathalie Nussbaumer / François Monnier

« L'EMPOWERMENT » en pharmacie ou comment développer ses collaborateurs et son équipe vers l'autonomie et l'excellence.

Ce cours a aussi été renouvelé en 2010 et a eu lieu à La Longeraie à Morges le 17 septembre 2010.

Les objectifs ont été :

- Acquérir les notions de base et les outils pratiques de « L'Empowerment »
- Savoir impliquer les membres de l'équipe vers davantage de responsabilité et d'autonomie
- Préparer un plan d'action pour mettre la théorie en pratique dans la pharmacie.

Parmi les contenus relevons la systématique de l'Empowerment, le fonctionnement de l'équipe, la gestion des émotions, soutenir au lieu de critiquer, traitement des obligations réciproques. Dans les évaluations les participants/tes ont relevé l'aspect varié, la dynamique des travaux de groupes, l'interactivité et les échanges entre pharmaciens privés et de groupe.

Animation : François Monnier

Nathalie Nussbaumer/ François Monnier

Pharma-News

2010 fut à nouveau une année de changements dans le team rédactionnel. Notre rédactrice Mara Morariu ayant été engagée par l'industrie pharma, nous ne pouvions plus garantir une indépendance de notre revue vis-à-vis de celle-ci. Nous avons donc engagé Julia Farina, pharmacienne d'officine fraîchement diplômée. Le papa co-fondateur du Pharma-News a décidé de recentrer ses activités professionnelles et a donc passé le témoin à Jérôme Berger, pharmacien à la PMU de Lausanne et bénéficiant d'une solide expérience pratique et théorique. Le nombre d'abonnements a nettement augmenté en 2010 ! Ce qui confirme que cette revue est très utile dans la profession.

Pierre Bossert

ASSISTANT(E)S EN PHARMACIE

Atelier pratique : Triage des grandes plaintes en urologie

L'approche de l'anatomie et de la physiologie du système urinaire ont permis d'aborder les grandes plaintes du système urinaire : les infections, l'incontinence, et l'hyperplasie bénigne de la prostate. Leur prise en charge appropriée et leur traitement ont abordés par l'étude d'ordonnance et la création d'une fiche E.C.A.R.T. : conseils et ventes complémentaires sur l'ordonnance.

Selon les évaluations, les participants ont particulièrement apprécié l'interactivité entre les participants, la démonstration des sondes urinaires et l'utilité de ce cours pour la pratique officielle. 43 participants ont suivi cet atelier.

Cécile Girod

Atelier pratique : Problématique de la personne âgée

L'approche théorique du vieillissement des principaux systèmes de l'organisme, exempts de pathologies, a permis de mettre en évidence les facteurs de risques de la perte d'autonomie de la personne âgée.

Selon les évaluations, les participants ont particulièrement apprécié les cas pratiques qui leur ont permis de repérer les situations de vulnérabilité et d'échanger sur les conseils à donner aux clients. 64 participants ont suivi cet atelier.

Cécile Girod

L'allaitement maternel, comment ça marche, pourquoi est-ce si important ? Reprise

Au total, 16 assistantes en pharmacie ont suivi cette demi-journée à Lausanne.

L'allaitement maternel (II), augmenter ses compétences dans le conseil

Au total, 32 assistantes en pharmacie ont suivi cette demi-journée entre Lausanne et Neuchâtel.

Barbara Marti

Vente & conseils complémentaires lors de la délivrance d'ordonnances

C'est 3 cours qui ont dû être organisés sur ce thème porteur, tant il est vrai que le pharmacien peut proposer toutes sortes de compléments à une ordonnance, pour le confort des patients.

Ce séminaire a été animé par Nadège Nedjaa, pharmacienne-formatrice, avec la collaboration de François Monnier.

Cours axé sur la pratique et l'entraînement où les participants ont appris les notions de délivrance active. Elles ont aussi obtenu un outil performant directement utilisable : la fiche ECART.

En outre les exercices pratiques se sont faits par jeux de rôles devant un M. ou Mme X joué par un/une comédien/comédienne.

Beaucoup d'ambiance !

Le séminaire a eu lieu dans les locaux de notre sponsor OR Galexis S.A., à Ecublens les 25.02 et 04.06.10 et à l'hôtel Beaulac à Neuchâtel le 18 03.10.

Au total ce sont 59 assistantes qui sont venues se former.

Pierre Bossert/François Monnier

Soirées de perfectionnement

En 2010, nous avons organisé 3 cycles de soirées en Suisse Romande. Elles permettent aux assistantes de rafraîchir leurs connaissances et d'améliorer le triage et le conseil à la clientèle.

Bien qu'il s'agisse d'une relation win-win, il est de plus en plus difficile de trouver des firmes pharmaceutiques qui sponsorisent nos soirées.

Nous remercions chaleureusement celles qui nous ont soutenues en 2010 et tenons à relever les excellents contacts que nous avons eus avec leurs collaborateurs.

Les sujets suivants ont été traités :

Sclérose en plaque : janvier 2010

	Fribourg	NH Fribourg	66 participants
	Glovelier	Café de la Poste	91 participants
	Neuchâtel	<u>Hôtel Beaulac</u>	<u>109 participants</u>
		Total	266 participants
Conférenciers :	Myriam Schluep, Neurologie, CHUV et Michel Chofflon, Neurologie, HUG		
Sponsor:	Merck (Suisse) SA		

La dépression : février-mars 2010

	Glovelier	Café de la Poste	90 participants
	Fribourg	NH Fribourg	38 participants
	Neuchâtel	Hôtel Beaulac	123 participants
	Lausanne	Hôtel Continental	127 participants
	Martigny	Mercure Hôtel du Parc	45 participants
	Genève	<u>FER</u>	<u>60 participants</u>
		Total	483 participants
Conférencière :	Pascale Christe		
Sponsor:	Mepha Pharma SA		

Les douleurs abdominales : avril - mai 2010

	Glovelier	Café de la Poste	46 participants
	Fribourg	NH Fribourg annulé !	
	Neuchâtel	Hôtel Beaulac	89 participants
	Genève	FER	45 participants
	Lausanne	Hôtel Continental	132 participants
	Martigny	<u>Mercure Hôtel du Parc</u>	<u>58 participants</u>
		Total	370 participants
Conférencière :	Philippe Stalder, gastro-entérologue		
Sponsor:	Boehringer Ingelheim (Schweiz) GmbH		

Total de participation en 2010 : 1'119 personnes

ETUDIANTS EN ANNEE D'ASSISTANAT

Conseiller et répondre aux attentes du client en officine et traitement des cas difficiles :

Deux séminaires se sont déroulés à Rolle les 4 et 5 février 2010 et les 8 et 9 février 2010.

Au total, 39 étudiants ont participé aux séminaires.. Les deux séminaires ont été donnés par François Monnier. Le premier a été co-animé par Cécile Girod et Nathalie Nussbaumer, et le second par Nathalie Falbriard. Les étudiants ont apprécié la vidéo, le dynamisme, l'affirmation de soi, les notions de comportement pas abordées par l'université, le côté pratique et la compétence des animateurs.

Nathalie Falbriard

Année d'assistanat : de la théorie à la pratique :

Deux séminaires ont eu lieu les 29 et 30 novembre et les 6 et 7 décembre 2010. Le premier séminaire s'est déroulé au Courtil à Rolle, le deuxième à la Longeraie à Morges. Au total, 41 étudiants ont participé. Lors des 2 séminaires, Pierre Bossert (Trésorier du CAP) a présenté le CAP. Noellie Genre et Lara Novakovic, deux jeunes pharmaciennes récemment diplômées ont présenté la partie « comment réussir ses examens ». 3 représentants de la maison e-mediat (dont N. Krattinger et B. Seydoux) sont venus présenter leurs activités et proposer des livres aux étudiants. Une soirée jeux a conclu cette première journée. Au cours du deuxième jour, le matin, Lara Novakovic et William Grandmaison ont présenté la partie « comment s'intégrer dans une équipe », Daniel Muscionico est venu présenter l'ofac. L'après midi, William Grandmaison a terminé la journée avec les plus-values du pharmacien. Comme chaque année les étudiants ont aimé ce séminaire, ils étaient pourtant déçu car les exigences universitaires ayant changé, il était difficile de répondre à toutes leurs questions, d'autant que l'université elle même, ne savait pas y répondre. Les étudiants ont trouvé que le séminaire était onéreux et gênant de demander à leur pharmacien de le payer. La maison e-mediat sponsorise ce séminaire, ce qui heureusement déduit un peu son coût.

Nathalie Falbriard

DEUTSCHSCHWEIZ

APOTHEKER

Axe 1 : Pharmazeutische Kompetenzen

Seminar über „Dermatologie“

Am Mittwoch 15. September 2010 fanden sich 34 Apothekerinnen und Apotheker an unserem beliebten Seminarort am Ägerisee ein und warteten gespannt auf den ersten Vortrag.

Den Einstieg machte Herr Dr. med. E. Paul Scheidegger, indem er uns eine spannende Einführung ins Thema Dermatologie gab. Dabei wurde die Bedeutung der Galenik für die dermatologischen Applikationsformen erläutert und in einem zweiten Teil wurden die allergischen Hauterkrankungen mit den dazugehörigen Therapiemöglichkeiten an eindrücklichen Fallbeispielen besprochen.

Am Nachmittag brachte uns Herr Dr. med. Phillipp Fritsche die Erkrankungen der hautassoziierten Drüsen und deren aktuelle Therapieoptionen näher. Den Abschluss des ersten Tages machte Herr Dr. med. Bruno Schwarzenbach mit seinem Referat über Venenerkrankungen, deren Therapiemöglichkeiten und alten Mythen über Venen und Venenerkrankungen.

Am zweiten Tag starteten wir mit einem sehr eindrücklichen Referat von Dr. med. Peter Itin über infektiöse Hauterkrankungen mit vielen Fallbeispielen. Anschliessend an eine kurze Kaffeepause wurde die Wundbehandlung von unterschiedlichen Formen von Wunden besprochen.

Nach der Mittagspause starteten wir gestärkt mit dem Referat von Dr. med. Nedzmidin Pelivani über Haarausfall und übermässigen Haarwuchs.

Den Abschluss des zweitägigen Seminars machte Herr PD Dr. med. Dr. sc. nat. Antonio Cozio mit dem Thema „Muttermale, Altersflecken, oder doch Hautkrebs?“. Anhand von vielen Fotos und Fallbeispielen konnten wir die verschiedenen Hauterkrankungen kennen lernen.

Zufrieden und mit viel neuem Wissen konnten wir uns auf den Heimweg begeben, um anderntags in unseren Apotheken unseren Kundinnen und Kunden mit den neusten Erkenntnissen zu beraten. So macht Fortbildung Spass!

Petra Schriber

Seminar über «Neurologie»

4. bis 6. Mai 2010 - Kartause Ittingen - Anzahl TeilnehmerInnen: 54

Das Seminar fand ein grosses Interesse bei der Apothekerschaft und die Rückmeldungen waren durchweg positiv.

Referate:

Dienstag, 4.5.2010

- Herr Dr. med. Norman Putzki, Leitung MS Ambulanz, Klinik für Neurologie, Kantonsspital St. Gallen
Multiple Sklerose

Mittwoch, 5.5.2010

- Frau Dr. med. Ritva Anneli Sälke-Kellermann, Leitende Ärztin Kinder- und Jugendlichenbereich Schweiz. Epilepsieklinik, Zürich
Epilepsie
- Herr Dr. med. Ludwig Schelosky, Oberarzt Neurologie, Kantonsspital Münsterlingen
Parkinson

- Frau PD Dr. Ursula Schreiter Gasser, Fachärztin FMH für Psychiatrie und Psychotherapie, Zürich
Demenzerkrankungen
- Frau Prof. Dr. med. Dominique Eich-Höchli, Psychiatrische Universitätsklinik, Zürich
ADHS bei Erwachsenen

Donnerstag, 6.5.2010

- Herr Prof. Dr. med. Bogdan Radanov, Leitender Arzt Schmerzzentrum
Schulthess Klinik, Zürich
- Herr Dr. med. Lucian Macrea, Oberarzt, Zentrum für Schmerzmedizin, Nottwil
Klassifikation, Diagnostik und Therapie von Schmerzen bei Querschnittpatienten
- Herr Dr. med. Reto Agosti, Facharzt FMH für Neurologie, Kopfwehzzentrum Hirslanden
Zürich
Migräne und Kopfschmerzen: Was ich in der Offizin darüber wissen soll

Brigitte Angstmann

Axe 3 : Management Kompetenzen

Finanzen und Controlling

Mit Manuel Ruchti

Das politisch schwierige Umfeld der Apotheken zwingt die Apothekerinnen und Apotheker ihre Geschäfte betriebswirtschaftlich besser zu führen. Unser Seminar fand vom 15. Und 16. April 2010 in Zofingen im Hotel Zofingen statt.

Die Frage „Wollen Sie auch in Zukunft noch etwas verdienen?“ interessierte 13 Apotheker und Apothekerinnen, die sich mit den ständig sinkenden Margen nicht abfinden wollen. Viel junge Kolleginnen und Kollegen, die in der Weiterbildung stehen, haben sich mit diesem Seminar das Rüstzeug für eine zukünftige leitende Stellung in einer Apotheke angeeignet.

Manuel Ruchti, manaXsupporting gmbh aus Kirchberg führte mit viel Witz und Begeisterung durch das, auf den ersten Blick, doch eher trocken wirkende Thema. Ziel des Seminars war, die Finanzprinzipien einer Unternehmung zu verstehen und sie im eigenen Betrieb anwenden zu können. Ebenso wurden die Instrumente der Finanzkontrolle vermittelt. Durch seinen Elan motivierte Herr Ruchti die Teilnehmer, sich vermehrt mit ihren eigenen Zahlen auseinander zu setzen. Am ersten Tag wurden Grundlagen, wie das Beurteilen von Bilanz und Erfolgsrechnung besprochen. Herr Ruchti hatte Kennzahlen-Benchmarks für die Apotheke mitgebracht, diese wurden mit den eigenen Daten verglichen und diskutiert.

Am zweiten Tag wurde dann in Gruppen eine zum Verkauf stehende Musterapotheke anhand von Bilanz und Erfolgsrechnung beurteilt und ein detaillierter Businessplan erstellt. Herr Ruchti betonte, wie wichtig es sei aus den bekannten Zahlen, die Geschäftsziele für die Zukunft festzusetzen.

Beatrice Jaeggi

Vom Wunsch zur Realisierung

Mit Manuel Ruchti

Der Apothekenmarkt hat sich von einem Verkäufer- zu einem Käufermarkt entwickelt. Sehr viele Apotheken haben die Hand gewechselt, unter anderem auch an Ketten. Im Moment sind 28 Retailorganisationen, Ketten und Gruppen aktiv. Grosse und ertragsstarke Apotheken erzielen immer noch (sehr) gute Preise. Viele Apotheken aber sind und bleiben unverkäuflich.

Am 1. September 2010 sind 11 interessierte Apothekerinnen und Apotheker nach Aarau gekommen, um sich über den Kauf- oder Verkaufsprozess einer Apotheke zu informieren.

Die Kursziele, dass die Teilnehmerinnen und Teilnehmer über die Grundlagen verfügen werden, um den Verkaufsprozess von A – Z zu überblicken, den inhaltlichen, zeitlichen und organisatorischen Ablauf planen und den Kauf oder Verkauf aktiv und nach ihrem Gutdünken steuern zu können, wurden in angenehmer Atmosphäre angeregt diskutiert und erreicht. Junge an einer Übernahme interessierte Kolleginnen und Kollegen liessen sich informieren über die Anforderungen, die ein Kaufdossier erfüllen muss.

Ein Leitsatz hat sich durch den ganzen Tag gezogen:

Sie haben den Überblick und sind im „Driver-Seat“!

Die Selbstständigkeit ist ein wichtiger Schritt im Berufsleben und sollte gut vorbereitet sein. Wie die Finanzierung strukturiert wird und welche Unterlagen die Banken benötigen, zeigte Herr Ruchti auf eindrückliche Weise. Der Verkauf sollte früh genug angedacht und überlegt sein. Es sind sechs bis acht Jahren einzuplanen. Mit einem Kriterienkatalog kann man sich früh mit einem potentiellen Käufer befassen. Verschiedene Bewertungsmethoden einer Apotheke wurden von Manuel Ruchti, einem versierten Unternehmensberater im Apothekenumfeld, vorgestellt. Die steuerlichen Situationen, Pensionskassenregelung und rechtliche Unternehmensform müssen in alle Überlegungen einfließen.

Ein Verkaufsdossier, das gut strukturiert ist, hilft beim professionellen Auftritt gegenüber einem potentiellen Käufer.

Die gleichen Kriterien gelten auch für einen Kauf einer Apotheke.

Beatrice Jaeggi

Sortiments- und Preispolitik – die kritischen Erfolgsfaktoren

Mit Manuel Ruchti

Durch den Fall der Preisbindung und die sinkenden Margen sind die Apotheken gezwungen, auch auf dem Preissegment eine aktivere Rolle zu spielen. In einem Seminar zu diesem Thema wurden 19 sehr interessierte Apothekerinnen und Apotheker in Zofingen am 15. und 16. Oktober 2010 an die spannende Problematik herangeführt.

Manuel Ruchti formulierte 12 erfolgsorientierte Thesen zur Optimierung von Sortiment, Preis, Einkauf und Lager. Diese wurden angeregt diskutiert. Der grosse Erfahrungsschatz der Einzelnen schuf eine lebhaftere Atmosphäre.

Wie kann ich mein Sortiment analysieren? Was leite ich aus dieser Analyse ab? Wie gestalte ich mein Sortiment für die Zukunft? waren zentrale Fragen für dieses Seminar. Daraus konnten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer eine Strategie für sich und ihre Apotheke entwickeln. Welche Teilsortimente müssen geführt werden, was sollte ich noch zusätzlich führen, was will ich nicht mehr in der Apotheke anbieten. Dienstleistungen müssen genau gleich wie Handelswaren beurteilt werden.

Pro Sortimentsgruppe sollte eine Zielmarge definiert, die Preispolitik regelmässig überprüft und in Abständen auch angepasst werden.

Wichtig in der Preispolitik sind Aktionen. Sind Aktionen überhaupt sinnvoll, und wie sind sie zu gestalten? Provozierende Aussagen des Referenten haben eine lebhaftere Diskussion unter den Anwesenden angeregt.

Einkaufsverhalten und Lagerbewirtschaftung können die Marge sehr direkt beeinflussen. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer mussten die Rentabilität von Aktionseinkäufen beurteilen und für sich eine Einkaufspolitik definieren.

Alle Thesen wurden mit aktuellen Beispielen untermauert und mit hilfreichen Tabellen, die direkt in der Apotheke einsetzbar sind, dokumentiert.

Das an sich trockene Thema wurde von Manuel Ruchti mit vielen praxisorientierten Tipps und Tricks sehr spannend präsentiert und manch eine oder einer konnte von der Notwendigkeit einer Analyse der eigenen Sortiments- und Preispolitik überzeugt werden.

Beatrice Jaeggi

Axe 4 : Persönliche Kompetenzen

Der Schlüssel zur erfolgreichen Beratung

Mit Christian Reist

Unter diesem Titel organisierten wir einen Verkaufskurs für Apothekerinnen und Apotheker. Am 18. Mai 2010 trafen sich 10 Apothekerinnen und Apotheker in Aarau zu einem ganztägigen Verkaufstechnik-Kurs. Der Referent Christian Reist verstand es mit seiner Biostrukturanalyse zu begeistern und die Freude am Beraten zu wecken. Er unterteilte das Kundengespräch in 3 Teile: 1. Die Bedarfsanalyse, 2. Die Beratung und 3. Die Kundenzufriedenheit.

Bei der Bedarfsanalyse ging es darum, die Bedürfnisse des Kunden zu erfahren. Der Verkaufstrainer zeigte, wie man intelligente und zielführende Fragen stellt. So können Risiken und Nebenwirkungen abgeschätzt werden. In der Beratung bieten die Apothekerin, der Apotheker der Kundin oder dem Kunden einen Mehrwert. Wichtig erschien es auch, zu wissen, ob die Kundin oder der Kunde nach dem Verkauf zufrieden war. Denn jede Kundin und jeder Kunde stellt sich am Ende des Verkaufsgesprächs folgende Fragen:

Wurde ich freundlich empfangen?

Wurde ich ernst genommen, hat man mir verständnisvoll zugehört?

Weiss ich wie, wann und wofür mir das Medikament verkauft wurde?

Weiss ich, was zu tun ist, wenn das Medikament nicht hilft?

Empfehle ich diese Apotheke aktiv weiter?

Wenn die Kundin alle 5 Fragen bejahen kann, so hat die Apothekerin oder der Apotheker das Verkaufsgespräch sehr gut gemacht.

„Verkaufen heisst, zusammen mit dem Kunden herauszufinden, was er braucht und ihm dabei ein gutes Gefühl vermitteln“ so könnte man den neuen CAP-Verkaufskurs für Apothekerinnen und Apotheker zusammenfassen.

Der Kurs deckte das Modul „Erfolgreich und gewinnbringend beraten“ in der Weiterbildung FPH in Offizinpharmazie ab.

Jürg Marti - Beatrice Jaeggi

PHARMA-ASSISTENTINNEN

Verkaufskurs für Pharma-Assistentinnen

Mit Christian Reist

Heute ist der gute Kundenkontakt immer wichtiger. Mit unserer Verkaufsfortbildung wollen wir unseren Mitarbeiterinnen das Rüstzeug mitgeben, erfolgreiche Beratungsgespräche zu führen.

In Aarau nahmen am 16. und 31. November 2010 13 interessierte Zuhörerinnen teil.

Die Pharma-Assistentinnen konnten an zwei Tagen ihre kommunikativen Fähigkeiten auf den neuesten Stand bringen.

Mit der provokativen Aussage „Jede Pharma-Assistentin hat den Kunden, den sie verdient“ war der Einstieg in den ersten Tag schon gemacht und die Teilnehmerinnen diskutierten diese These angeregt. Das Erkennen und Eingehen auf die Kundenbedürfnisse ist ein zentrales Thema, das immer wieder von einer anderen Seite beleuchtet wurde. Einkaufen ist ein umfassendes Erlebnis, das der Kunde mit allen Sinnen erleben soll. Bedarfsanalyse und Fragetechniken wurden kritisch beleuchtet und Hilfen für die konkrete Umsetzung in die Praxis angeboten. „Wir verkaufen keine Eigenschaften, sondern Nutzen“ war ein weiterer Leitsatz, der mit den Teilnehmerinnen erarbeitet wurde. Netzwerkverkäufe sollen den Nutzen für den Kunden erhöhen.

Nur ein gutes Team kann einem Kunden den optimalen Service bieten, darum war Teamwork und was ein gutes Team ausmacht ein wichtiges Kapitel.

Am zweiten Tag beleuchteten wir betriebswirtschaftliche Faktoren, die eine Pharma-Assistentin beeinflussen kann. Im ständig sich verändernden Umfeld, muss eine gute Pharma-Assistentin interessiert sein, Einstandspreise und Verkaufspreise mit einer genügenden Marge kalkulieren zu können.

Mit der Biostrukturanalyse konnten die Pharma-Assistentinnen ihre Persönlichkeit genauer erkennen und analysieren. Im Anschluss wurde Wert auf die direkte Umsetzung im Umgang mit Kunden gelegt. „Wenn wir uns besser kennen, können wir auch besser auf die verschiedenen Kundentypen und ihre Wünsche und Befindlichkeiten eingehen“, ist das Fazit, das die Pharma-Assistentinnen nach Hause nehmen konnten. An beiden Tagen bekamen die Teilnehmerinnen Hilfen und Anregungen für die Praxis mit, so dass sie schon ab dem nächsten Tag vollmotiviert ihre Kunden nach modernen Erkenntnissen beraten konnten.

Beatrice Jaeggi

Warenpräsentation

Donnerstag, 4. November und Dienstag, 9. November 2010

Teilnehmerzahl: 18 Pharma-Assistentinnen

Ort: Hotel Wartmann, Winterthur

Referenten / Themen

1. Tag:

Ganzer Tag: Herr Thomas Leutenegger, Unternehmensberater, Fachdozent SIU

Was ist Marketing (Marketing-Pyramide, Marketing-Mix), was gibt es für Kommunikations-Instrumente.

Planung von Verkaufsförderungs-Aktionen, Stellenwert des Verkaufspreises.

Praktische Fallbeispiele und Auswertung.

2. Tag:

Vormittag: Herr Matthias Nil, Eidg. dipl Drogist und Betriebsökonom

Praktische Gestaltung der Warenpräsentation in der Apotheke, Üben anhand von Fallbeispielen (Verkaufspunkte, Gestelle) und praktischen Aufgaben.

Nachmittag: Frau Jasmin Notter, Dekorationsgestalterin

Gestaltung von Schaufenstern und Verkaufspunkten. Kennen lernen von Dekorationsmaterialien und deren Bezugsquellen. Tipps und Tricks für die praktische Umsetzung. Aufziehen von Schriften.

Brigitte Angstmann

Arbeiten mit Stil

Erfolgreiches Auftreten am Arbeitsplatz

Der Kurs ‚Arbeiten mit Stil‘ hat bereits das vierte erfolgreiche Austragungsjahr hinter sich. Dieses Jahr wurde der voll ausgebuchte Kurs am 26. April 2010 durchgeführt. Auch nach dieser Austragung gab es eine ausnahmslos positive Kurskritik, wobei besonders das gute Referententeam zu erwähnen ist.

Im schönen Novotel Zürich City-West konnten wir den Teilnehmerinnen wiederum einen Austragungsort mit einem schönen Ambiente an guter Lage bieten.

Der Kurs vermittelte den Teilnehmerinnen wie wichtig das Personal als Aushängeschild einer Apotheke ist, da praktisch überall das gleiche Sortiment vorhanden ist. Entscheidend für Kundenbindung und Umsatz ist daher meist schon der erste Eindruck, den die Mitarbeiterinnen hinterlassen. Unsere Referentin, Frau Nicole Veser von der Imageagentur Stilgerecht, vermittelte den Teilnehmerinnen, wie dieser Eindruck zustande kommt, welche Auswirkungen er hat und vor allem, wie man diesen optimal gestalten kann.

An einem spannenden Kurstag wurde den Pharma-Assistentinnen einen Überblick über die heute geltenden Umgangsformen gegeben. Ihnen wurde gezeigt, wie man durch ein entsprechendes Auftreten in der Apotheke mehr Akzeptanz und Sympathie von Kunden und Kolleginnen erlangen und das Produkt „Gesundheit“ optimal verkaufen und repräsentieren kann. Von besonderem Interesse waren dabei die praktischen Workshops „Stil“ (geeignete Kleidung) und „Make-Up“. Im Workshop Make-Up lernten die Teilnehmerinnen von Frau Angelika Rüegg, Visagistin und Schulungsreferentin bei La Roche Posay, wie man sich typgerecht und alltags-tauglich schminkt.

Die Grundlagen für den Kurs sind direkt aus dem Konzept „Pharma-Assistentinnen 2005-2010“ der AG/DS abgeleitet.

Karin Häfliger

STUDENTEN

Tätigkeitsbericht „CAP Verkaufskurs für Studierende im Assistenzjahr“ Teil II

Im März 2010 fand der Zweite Teil des 4-tägigen „CAP Verkaufskurs für Studierende im Assistenzjahr“ in Münsigen, Thalwil und Bad Bubendorf statt. Die 92 Teilnehmerinnen und Teilnehmer konnten ihre Kenntnisse in der Kundenberatung und Verkaufstechnik vertiefen. Es wurde die Behandlung von schwierigen Verkaufssituationen wie Reklamationen theoretisch und praktisch geübt. Der zweite Tag begann mit einem Block über Merchandising. Danach wurden die Grundprinzipien der Ausbildung und Instruktion an praktischen Beispielen gelernt und die Anforderungen an eine Stellvertretung erarbeitet. Die Seminarkritik bestätigte den positiven Eindruck, den die Trainerinnen Susanne Hagebeucker und Dominique Bäscher während des Kurses hatten.

Tätigkeitsbericht „CAP Verkaufskurs für Studierende im Assistenzjahr“ Teil I

Im Oktober und November 2010 konnte der CAP Verkaufskurs mit 73 Studentinnen und Studenten durchgeführt werden. Diese ersten zwei Kurstage behandelten den Kontakt zum Kunden und die Beratung in der Offizin. Die Studentinnen und Studenten wurden durch die Trainerinnen Susanne Hagebeucker und Dominique Bäscher gekonnt in den Verkauf und die Beratung in der Apotheke eingeführt. An vielen praktischen Beispielen konnten Beratungssituationen eins zu eins trainiert werden. Das korrekte Telefonieren wurde ebenfalls praktisch geübt. Weiter wurde die Ausführung von Sanitätsrezepten und Rezepten intensiv geübt. Die Studentinnen und Studenten konnten mit guten Tipps und praktischen Hilfsmitteln den Schritt ins Assistenzjahr beginnen.

Am ersten Abend begeisterte e-mediart die Anwesenden mit einen interessanten Vortrag und vielen guten Informationen zu Fachbücher, welche auch gleich im Bookshop gekauft werden konnten.

Susanne Hagebeucker / Dominique Bäscher

Sponsors or du CAP :

