

# ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΗΜΕΡΙΔΑ

## Το Φαρμακείο στην Ελλάδα

### “ Παρόν και Μέλλον ”

Μία Εκπαιδευτική  
Ημερίδα Φαρμακοποιών  
με στόχο την εξέλιξη  
του Φαρμακείου  
στη ΝΕΑ ΕΠΟΧΗ

## Πρόσκληση

Σάββατο,  
28 Σεπτεμβρίου 2013

### ΔΩΡΕΑΝ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ

Για τους φαρμακοποιούς  
όλης της Ελλάδας  
και τους συνεργάτες τους!

9:00-18:00

- ▶ 12 Ομιλίες
- ▶ 3 Εργαστήρια
- ▶ 1 Στρογγυλό Τραπέζι

21:00 ακριβώς

- ▶ Μεγάλη Συναυλία με την  
Ελευθερία Αρβανιτάκη

### ΗΡΑΚΛΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ

Πολυχώρος Τεχνόπολις  
Λεωφ. Ανδρέα Παπανδρέου 116  
Αμμουδάρα Γαζίου



ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ



**ΣΥΦΑΚ**  
ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΜΟΣ ΦΑΡΜΑΚΟΠΟΙΩΝ  
ΚΡΗΤΗΣ ΚΑΙ ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΩΝ

ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ

**PHARMACY**  
**management**  
www.PharmaManage.gr ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Υπό την αιγίδα των Φαρμακευτικών Συλλόγων:  
Ηρακλείου - Λασιθίου - Ρεθύμνου - Χανίων

**Ανακαλύψτε τις λύσεις και προσαρμόστε τη στρατηγική και τις ενέργειές σας, τώρα σε μια νέα εποχή, με μία νέα κατάσταση πραγμάτων.**

**Προγραμματίστε το χρόνο σας έγκαιρα και σύμφωνα με τις ομιλίες και τα εργαστήρια που σας ενδιαφέρουν!**

## **A' ΕΝΟΤΗΤΑ - 10:00 έως 12:30**

**10:00 - 10:20 Χαιρετισμοί**

**10:20 - 11:00**

**Οι Συνεταιρισμοί Φαρμακοποιών, Νέες υπηρεσίες και προοπτικές για το δίκτυο των μελών τους.**

Δίκτυο σημαίνει, εθελοντικά συγκροτημένη ομάδα Φαρμακοποιών για κοινό όφελος, έχοντας συγκεκριμένες αρχές λειτουργίας και δεσμεύσεις, βασισμένες σε τρεις αρχές: κοινός προμηθευτής, κοινή και ενιαία μηχανογράφηση, και ενιαία εικόνα του Φαρμακείου. Σκοπός του είναι η λειτουργία του ανεξάρτητου Φαρμακείου μέλους στα νέα δεδομένα της αγοράς, αναπτύσσοντας καλύτερες οικονομίες κλίμακας και αναβαθμισμένες υπηρεσίες προς τους πελάτες του.

Ομιλητής: Κώστας Κοκοκιάς, Φαρμακοποιός, Πρόεδρος ΣΥΦΑΚ

**Αίθουσα Α, θέσεις 240**

**11:40 - 12:30**

**Στρογγυλό Τραπέζι: Τα μυστικά για ν' αναπτύξετε την κατηγορία των Συμπληρωμάτων Διατροφής. Η εμπειρία 4 Φαρμακείων.**

Οι Φαρμακοποιοί θα μας παρουσιάσουν τις ενέργειες που κάνανε για να αναπτύξουν τα Συμπληρώματα Διατροφής στο Φαρμακείο τους. Θα μας εκθέσουν την εμπειρία τους από τη στρατηγική που εφαρμόσανε για να το επιτύχουν.

Συντονιστής: Σπύρος Τερζόπουλος, Γεν. Διευθυντής Pharmacenter

**Αίθουσα Α, θέσεις 240**

**11:40 - 12:30**

**Υπέρταση & Διαβήτης - Υπηρεσίες από το Φαρμακείο**

Η παροχή υπηρεσιών από το Φαρμακείο, αφενός διευρύνει και σταθεροποιεί την καθημερινή επικοινωνία με τους πελάτες του ενισχύοντας τη σχέση πιστότητας, αφετέρου διαφοροποιεί το Φαρμακείο πράγοντας τη ξεχωριστή ιδιότητα του επιστήμονα Φαρμακοποιού.

Χαιρετισμός: Καραμπίνης Απόστολος, Πρόεδρος και Διευθ. Σύμβουλος

Ομιλητής: Γιώργος Μανθόπουλος, Εμπορικός Διευθυντής Karabinis Medical

**Αίθουσα Β, θέσεις 180**

**11:40 - 12:30**

**Η διέξοδος από την κρίση βήμα-βήμα.**

Οι Φαρμακοποιοί έχοντας συχνά ανεπαρκή γνώση στο τι ακριβώς συμβαίνει στην ίδια τους την Επικείμενη-Φαρμακείο, είτε είναι διστακτικοί στις αποφάσεις τους για εξέλιξη, είτε να τις «αγοράζουν» από ειδικούς, χωρίς ιδιαίτερο σχεδιασμό και με αμφίβολα αποτελέσματα. Βήματα και ενέργειες για ρεαλιστικά και εφαρμόσιμα αποτελέσματα. Αναφορά και στις Συστηγασίες - Συνεργασίες.

Ομιλητής: Ευάγγελος Παϊδούσης, Γεν. Διευθυντής Pharmacy Added Value

**Αίθουσα Γ, θέσεις 85**

## **B' ΕΝΟΤΗΤΑ - 13:10 έως 14:00**

**Ολοκληρωμένα Συστήματα Διαχείρισης Πελατολογίου (CRM)**

Σύγχρονοι τρόποι διαχείρισης πελατολογίου ειδικά εφαρμοσμένοι στο Φαρμακείο, με σκοπό την ενίσχυση της ανταγωνιστικής θέσης του. Υλοποίηση συστήματος πιστότητας και κάρτας μέλους, με σκοπό την αξιοποίηση του αγοραστικού προφίλ του Πελάτη, των αναγκών, συνθηκών και προτιμήσεων του. Διαχείριση προωθητικών ενεργειών, προσφορών, εκπνώσεων.

Ομιλητής: Κώστας Δημητρόπουλος, Εμπορικός Διευθυντής CSA

**Αίθουσα Α, θέσεις 240**

**Βασικές (Χρηματο)Οικονομικές Γνώσεις και Οδηγός Επιβίωσης του Σύγχρονου Φαρμακοποιού**

Μείωση εσόδων και ποσοστού κέρδους, ένταση του ανταγωνισμού, αυξημένο κόστος λειτουργίας και δανεισμού, αβεβαιότητα επιχειρηματικού κλίματος, συρρίκνωση του κοινωνικού κράτους. Μερικά μόνο από τα χαρακτηριστικά του περιβάλλοντος στο οποίο καλείται να λειτουργήσει ο σύγχρονος Φαρμακοποιός, ως επιστήμονας υγείας και αξιόπιστος επιχειρηματίας. Ποιες είναι οι βασικές (χρηματο)οικονομικές γνώσεις που θα πρέπει να έχει προκειμένου να αισθάνεται πιο ασφαλής με τις επιλογές του και να βλέπει με αισιοδοξία το μέλλον;

Ομιλητής: Αθανάσιος Βοζίκης, Επίκουρος Καθηγητής Παν/ου Πειραιώς, Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης

**Αίθουσα Β, θέσεις 180**

**Φαρμακείο: Επανεκκίνηση ώρα μηδέν.**

Δεν είναι εύκολο να βρει το σύγχρονο Φαρμακείο τρόπους για ν' αντισταθμίσει το τζιρο του, χωρίς να δει το αύριο, σήμερα, και χωρίς να αφήσει πίσω τις κακές συνήθειες που άφησε το χθες. Το επάγγελμα χρειάζεται επανεκκίνηση και είμαστε στην ΩΡΑ ΜΗΔΕΝ!

Το ΝΕΟ Φαρμακείο θα πρέπει να στηριχθεί στην παροχή περισσότερων υπηρεσιών προς τον πελάτη του, μέσα από την επανεκπαίδευση των ίδιων των Φαρμακοποιών και των υπαλλήλων τους, με στόχο να συγχρονιστούν με τα νέα δεδομένα και τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται.

Ομιλητής: Έρσα Τσούτσουρα, Φαρμακοποιός & Κωνσταντίνος Μπόρης, υπάλληλος Φαρμακείου

**Αίθουσα Γ, θέσεις 85**

## **Γ' ΕΝΟΤΗΤΑ - 15:00 έως 15:50**

**ΜΗΣΥΦΑ και ο Ρόλος του Φαρμακοποιού**

Ο ρόλος του Φαρμακοποιού στη διαχείριση της αυτοθεραπείας τον μετατρέπει σε Gate Keeper στο χώρο της δημόσιας υγείας, διότι εκτός από τη φροντίδα του ασθενή, διαφυλάσσει το εθνικό σύστημα υγείας από την αλόγιστη κατανάλωση φαρμάκων και τη σπατάλη επισκέψεων στο γιατρό. Θα αναλυθούν οι λόγοι για τους οποίους τα ΜΗΣΥΦΑ θα πρέπει να παραμείνουν στη δικαιοδοσία του Φαρμακοποιού, ο οποίος από τη μεριά του όμως θα πρέπει να επενδύσει σε γνώση.

Ομιλητής: Μανώλης Μιτάκης, Φαρμακοποιός,

Υπευθ. Επικοινωνίας Boehringer Ingelheim

**Αίθουσα Α, θέσεις 240**

**Η επικοινωνία με τον πελάτη σας. Τα «κλειδιά» της επιτυχίας.**

Ποιοτική Ενδο-Εταιρική Εξυπηρέτηση, Ενεργητική Ακρόαση, Να ακούτε και ότι δεν ακούγεται! Η Τεχνική των Ερωτήσεων, Τα στοιχεία της Επικοινωνίας, Τηλεφωνική Επικοινωνία - τα 10 απαγορεύεται! Πώληση, Αντιπρήσεις και Παράπονα. Αντίστροφες ερωτήσεις με παραδείγματα. Αποφυγή Συγκρούσεων, Φραστική επίθεση από συνομιλητές με παραδείγματα. Θεωρία του "I am OK - You are OK".

Ομιλητής: Ανδρέας Καλλιβωκάς, Φαρμακοποιός

**Αίθουσα Β, θέσεις 180**

# Αξίζει να είστε όλοι εδώ!



## Δημιουργώντας Πιστούς Πελάτες - Loyalty Services

Τεχνικές και μέθοδοι με στόχο την αύξηση στο μέγιστο της ικανοποίησης και πιστότητας του πελάτη. Αξιοποίηση εργαλείων και μεθόδων, που όχι μόνο προσελκύουν τον πελάτη, αλλά και τον ενθαρρύνουν να παραμείνει πιστός στην επιχείρησή! Παρουσίαση της εφαρμογής «Υπηρεσίες Πιστότητας Πελάτη: Υγεία και Ομορφιά».

Ομιλητής: Ιωάννης -Ευάγγελος Χαραμής, Οικονομολόγος

Αίθουσα Γ, θέσεις 85

## Δ' ΕΝΟΤΗΤΑ - 16:30 έως 17:20

### Ο ρόλος των γενοσώμων στη μείωση της Φαρμακευτικής Δαπάνης. Η εμπειρία από άλλες χώρες της Ευρώπης.

Ομιλητής Κυριάκος Σουλιώτης, Επίκουρος καθηγητής Πολιτικής Υγείας Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου\*

(\* Αναμένεται τελική επιβεβαίωση του κ. Σουλιώτη,

Χορηγός: Sandoz

Αίθουσα Α, θέσεις 240

### Συμπληρωματική πρόταση, η επιτυχημένη μεθοδολογία.

Με πρωταρχικό στόχο τη βελτίωση της υγείας του πελάτη, μπορούμε με τις κατάλληλες ερωτήσεις να ανακαλύψουμε ανάγκες και να προτείνουμε συμπληρωματικά οφέλη μέσω των κατάλληλων προϊόντων. Μια απαραίτητη ενέργεια που φροντίζει την υγεία των πελατών σας και παράλληλα αυξάνει τον τζίρο του Φαρμακείου σας.

Ομιλητής: Πόπη Χαραμή, Φαρμακοποιός

Αίθουσα Β, θέσεις 180

### Φαρμακοποιοί και οικονομική κρίση: Ευρωπαϊκή ανάλυση.

Οι αυξανόμενοι δημοσιονομικοί περιορισμοί έχουν επιτείνει τις πιέσεις στα Φαρμακεία εντός της Ε.Ε, οι δε κυβερνήσεις προσπαθούν να βρουν λύσεις για τα προβλήματα που αντιμετωπίζει ο κλάδος. Πρέπει να υπάρξει κοινή πορεία των ευρωπαϊκών Φαρμακοποιών σε επίπεδο κρίσης. Τα προβλήματα είναι κοινά και άπτονται πολλών κατηγοριών, συνδικαλιστικών και πολιτικών και κατ' επέκταση οικονομικών.

Ομιλητής: Μαριέττα Χατζέλλη, Υποψήφια Διδάκτωρ Παν/ου Αθηνών, Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Δημόσιας Διοίκησης

Αίθουσα Γ, θέσεις 85

Κάντε κράτηση τώρα για αεροπορικά και ακτοπλοϊκά εισιτήρια καθώς και για ξενοδοχεία για τη διαμονή σας στο Ηράκλειο Κρήτης

Πληροφορίες - Κρατήσεις

T.: 210 324 1122, 210 329 0100

Η Συμμετοχή στην Ημερίδα είναι ΔΩΡΕΑΝ,  
με Parking, Garderobe,  
Ειδικό Χώρο για Παιδιά, Καφές, Snacks,  
Αναψυκτικά, Cocktail Γεύμα και  
Μεγάλη Μουσική Εκδήλωση!

## 3 Εργαστήρια - 09:50 έως 17:20

### 1. Δυναμικές κατηγορίες για ανάπτυξη συνδυαστικών πωλήσεων και της κερδοφορίας του Φαρμακείου.

Χορηγός: Γερολυμάτος International

#### • 09:50 - 11:00, 13:10 - 14:00 & 16:30 - 17:20

1. Κρυολόγημα & αποσυμφόρηση μύτης με φυσικό τρόπο. Μια δυναμική κατηγορία για το φαρμακείο.
2. Λεύκανση & Φροντίδα δοντιών - μια νέα υποσχόμενη κατηγορία ανάπτυξης των πωλήσεων του φαρμακείου.

#### • 11:40 - 12:30

Κατηγορία προϊόντων φροντίδας οφθαλμού:

1. Υγρά φακών επαφής - ορθή χρήση και η σημασία τους για την υγεία του ματιού.
2. Κόκκινα μάτια - ξηροφθαλμία σωστή αντιμετώπιση και πως μπορείτε να αναπτύξετε τη συνδυαστική πώληση.

#### • 15:00 - 15:50

Κατηγορία ορθοπεδικών προϊόντων στο φαρμακείο - Τρόποι ανάπτυξης και δημιουργία συνδυαστικών πωλήσεων - Αύξηση κερδοφορίας του φαρμακείου.

Υπεύθυνη κρατήσεων Θέσεων,

κα Ελευθερία Λυγνού T.: 210 350 0850

### 2. Ανάπτυξη και Εφαρμογή Συστήματος Διαχείρισης Παρασκευής Γαλνικών Σκευασμάτων στο Εργαστήριο του Φαρμακείου.

Χορηγός: Σύνδεσμος

Τμήματα και ώρες εργαστηρίων: 1<sup>ο</sup> τμήμα: 10:00 - 11:30

2<sup>ο</sup> τμήμα: 12:00 - 13:30

3<sup>ο</sup> τμήμα: 15:00 - 16:30

Υπεύθυνη κρατήσεων Θέσεων,

κα Ιουλία Αζακά, T.: 210 269 3600 εσωτερικό 25

### 3. Γενόσημα φάρμακα. Ο στυλοβάτης του Φαρμακείου σας. Η σωστή στάση και οι σωστές λέξεις για αντικατάσταση στον πάγκο του Φαρμακείου σας.

Χορηγός: Mylan

Ώρες εργαστηρίων:

10:00 - 11:00, 11:30 - 12:30, 13:00 - 14:00, 16:00 - 17:00

Υπεύθυνη κρατήσεων Θέσεων,

κα Ακριβοπούλου Γιώτα T.: 210 993 6410

## Μεγάλη Συναυλία 21:00 ακριβώς

με την  
**Ελευθερία Αρβανιτάκη**

Θα ξεκινήσουν

ο Βασίλης Σταυρακάκης και ο Ψαρογιώργης

Παραλαβή προσκλήσεων μόνο από το περίπτερο του ΣΥΦΑΚ



Φροντίδα για τον άνθρωπο



**ΔΗΛΩΣΤΕ ΤΩΡΑ ΤΗ ΔΩΡΕΑΝ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΑΣ! από 09:00 έως 14:00**  
**T.: 2810 302 080 - T.: 210 984 3274**