

<p>Competenza: <b>E (Organizzazione e svolgimento di compiti amministrativi)</b></p>	<p>Curricolo <b>SPC AF</b> Anno: 1° anno</p>	<p>Ore lezione sett.: 0.5 Ore lezione annue: 20</p>
<p><b>Obiettivo di formazione</b></p>	<p><b>Contenuti del programma</b></p>	<p><b>Metodo di valutazione</b></p>
<p><b>Al termine del primo anno l'apprendista è in grado di:</b></p> <p><b><u>e1 Registrare le informazioni relative alla clientela e gestire i dossier dei singoli clienti:</u></b> L'assistente di farmacia aiuta a mantenere aggiornati i dossier dei clienti della farmacia in termini di contenuto e di tempo. Registra continuamente informazioni individuali provenienti da consulenze, vendite, chiarimenti farmaceutici e trattamenti (farmaci, terapie). Controlla periodicamente i dati dei clienti (ad esempio, la corrispondenza e i dati assicurativi) e li modifica di conseguenza. L'assistente di farmacia apre i dossier per i nuovi clienti e raccoglie i dati anagrafici corrispondenti. Tratta le informazioni dei clienti in modo confidenziale e si attiene all'obbligo di segretezza, nonché alle disposizioni di legge per la protezione dei dati e alle direttive operative per la sicurezza dei dati.</p> <p><b><u>e2 Gestire i crediti derivanti dalla vendita di medicinali, prodotti e servizi:</u></b> L'assistente di farmacia svolge compiti di amministrazione e contabilità assegnati in modo indipendente. Prepara e controlla il bilancio giornaliero dell'incasso, fattura i relativi fornitori di servizi per i farmaci, i prodotti e i servizi soggetti ai contributi dell'assicurazione sanitaria obbligatoria. A tal fine, conosce i fornitori di servizi responsabili e i relativi processi di fatturazione. Assicura il controllo di queste transazioni e dei crediti commerciali (rispetto dei termini di pagamento, conformità degli importi) e, se necessario, emette opportuni solleciti.</p> <p><b><u>e3 Preparare e presentare medicinali e prodotti per la vendita:</u></b> L'allestimento accattivante delle vetrine e delle aree di vendita con la presentazione di medicinali, prodotti e prestazioni è uno dei fattori di successo di una farmacia e contribuisce all'informazione dei clienti. L'assistente di farmacia svolge i compiti in questo settore</p>	<p><b>Durante l'anno saranno affrontati i temi seguenti:</b></p> <p><b>Pratica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Esperienze di consulenza alla clientela (vendita OTC semplice)</li> <li>o Simulazioni di vendita</li> <li>o Analisi delle richieste dei clienti (prodotti, servizi, ...)</li> </ul> <p><b>Conoscenze professionali:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Tecnica di vendita</li> <li>o Promozione delle vendite</li> <li>o Marketing</li> <li>o Merchandising</li> <li>o Pubblicità in farmacia</li> <li>o Vendite supplementari e cross-selling</li> <li>o Raccomandazioni supplementari</li> <li>o Vendite sostitutive</li> <li>o Dossier dei pazienti</li> <li>o Fatturazioni LAMal, LCA e LAInf</li> </ul>	<p><b>La valutazione dell'apprendista avviene nel modo seguente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Almeno 3 prove di verifica</b> per semestre</li> <li>• <b>Applicazione e partecipazione</b> attiva alle lezioni. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esecuzione puntuale dei compiti</li> <li>• Eventuali ricerche</li> <li>• Interrogazioni orali</li> <li>• Presentazioni con PPT</li> </ul> </li> </ul>

secondo le disposizioni del marketing dell'azienda. A tal fine, ha una conoscenza di base della promozione delle vendite e del merchandising.

**e4 Organizzare e ottimizzare i processi in farmacia:**

L'assistente di farmacia organizza il proprio lavoro e contribuisce all'allestimento dei processi in farmacia e delle interfacce con i reparti a monte e a valle. Riconosce i punti deboli e il potenziale di miglioramento dei processi, delle interfacce, della cooperazione e della qualità. Adotta le misure appropriate per un miglioramento continuo nell'ambito della sua area di competenza. Fornisce ulteriori suggerimenti al supervisore per l'ottimizzazione dei processi e delle interfacce e per il rispetto delle disposizioni operative di qualità.

Livello di attitudine (tassonomia): 3

Supporti didattici necessari: Careum, Edubase, Konvink, notebook, filmati, negozio scuola, appunti, articoli d'attualità

Aggiornato da: CAP  
Data: 27.09.2023