

Програма проведення заходу

Особливості ефективної комунікації з різними типами відвідувачів аптеки

Вид заходу: майстер клас

Тема заходу: Особливості ефективної комунікації з різними типами відвідувачів аптеки

Дата проведення: 15 вересня 2026 р.

Час початку: 15:00

Посилання на захід:

<https://youtube.com/live/MsZbnPrM7Pk?feature=share>

ПІБ та номер телефону контактної особи: Сурікова Ірина
Олександрівна, +380635882772, upтека.bpr@gmail.com

Кількість астрономічних годин: 2.15 години

Кількість академічних годин: 3 години

Викладач: Павленко Катерина Володимирівна, фармацевт,
сертифікована тренерка, коучиня акредитована за міжнародними
стандартами ICF

Час	Зміст активності
15:00–15:10	Вітальне слово. Ознайомлення з регламентом заходу. Актуалізація теми: чому певні клієнти здаються складними.
15:10–15:40	Теорія DISC у фармацевтичній практиці. Класифікація чотирьох психотипів (D, I, S, C) крізь призму «аптечного віконця».
15:40–16:10	Маркери поведінки: аналіз вербальних та невербальних сигналів відвідувача аптеки.
16:10–16:50	Алгоритми комунікації та «Код доступу». Техніки адаптації стилю спілкування під кожен психотип. Фармацевтична опіка мовою клієнта.
16:50–17:00	Захист від професійного вигорання при роботі з «важкими» клієнтами.
17:00–17:15	Підведення підсумків. Формування висновків щодо застосування моделі DISC як інструменту професійної впевненості. Сесія «Питання – відповіді».
17:15 - 23:59	Тестування.