

Arezzo, 7 - 13 - 18 - 21 Novembre / 2019



SCUOLA DI ALTA FORMAZIONE
FA.BE.SA.CI.

Farmacie per il benessere
e la salute dei cittadini

Corso di alta formazione in

**“MANAGEMENT DELLE RISORSE UMANE IN
FARMACIA”**

Responsabile scientifico: Prof. Luca Ferrucci

Segreteria FABESACI: Dott.ssa Michela Cilenti

Modulo 1 (Tot. 7 ore)

Data	Orario	Titolo	Relatore
Giovedì 7 Novembre 2019	9.00 – 13.00 (4 ore)	<p style="text-align: center;">MODELLI DI RENDICONTAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA DELE FARMACIE.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bilancio della farmacia • Indicatori di performance • Strumenti operativi 	Prof. Andrea Cardoni (Dipartimento di Economia, Università degli Studi, Perugia)
	13.00–14.30	Light lunch	
	14.30-17.30 (3 ore)	<p style="text-align: center;">GLI INDICATORI ECONOMICI PER IL MONITORAGGIO DELLA PRODUTTIVITÀ DEL LAVORO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Applicazioni pratiche del benchmarking del costo del personale e del relativo budget • Parametri e modelli di valutazione della produttività del personale in farmacia 	Dr. Marcello Tarabusi/Dr. Francesco Capri (Studio Commercialista Guandalini, Bologna)

Modulo 3 (Tot. 3,5 ore) - Modulo 4 (Tot. 3 ore)

Data	Orario	Titolo	Relatore
Mercoledì 13 Novembre 2019	9.00–12.30 (3,5 ore)	<p style="text-align: center;">GLI INDICATORI DI CUSTOMER SATISFACTION PER LE FARMACIE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Customer satisfaction e customer experience • Tecniche di ricerca per l'analisi della soddisfazione del cliente • Metriche per misurare e monitorare la customer satisfaction per le farmacie 	<p style="text-align: center;">Prof. Andrea Runfola (Dipartimento di Economia, Economia e gestione delle imprese, Università degli Studi, Perugia)</p>
	13.00–14.00	Light Lunch	
Lunedì 18 Novembre 2019	14.00-17.00 (3 ore)	<p style="text-align: center;">“STRATEGIE DI MERCHANDISING E DI VALORIZZAZIONE DEL DISPLAY E DEL LAYOUT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gli strumenti operativi del merchandising: • Assortimento • Lay out • Lay out merceologico • Display • Promozioni vendite 	<p style="text-align: center;">Dr. Alfredo Renzetti Consulente marketing, Perugia)</p>

Modulo 2 (Tot. 6 ore)

Data	Orario	Titolo	Relatore
Giovedì 21 Novembre 2019	9.00-13.00 (4 ore)	MOTIVAZIONE, PROFESSIONALITÀ E ATTITUDINI NELLA RELAZIONALITÀ CON I CLIENTI <ul style="list-style-type: none">• Comunicare e stimolare i collaboratori• Competenze relazionali con il pubblico <p>(Modulo in costruzione)</p>	Dott.ssa Rossella De Leonibus (Studio di Psicologia, Perugia)
	13.00 – 14.00	Light Lunch	
	14.30-16.30 (2 ore)	MOTIVAZIONE, PROFESSIONALITÀ E ATTITUDINI NELLA RELAZIONALITÀ CON I CLIENTI	Dott.ssa Rossella De Leonibus (Studio di Psicologia, Perugia)