



FARMASIALIITTO

ORION
PHARMA

Hyvinvointia rakentamassa

JOHTAMISKOULUTUS 21.–22.9.2019 ASIAKASKOKEMUS JA SEN JOHTAMINEN

Tuohilammen koulutuskeskus, Vihti

Asiakaskokemuksen merkityksen kasvu on haastanut yritykset arvioimaan, miten asiakaskokemusta ja sen kehittymistä voidaan ja pitäisi mitata. Koulutuksessa saat katsauksen asiakaskokemuksen mittaamiseen ja johtamiseen, ja sinulla on mahdollisuus rentoutua ja tavata kollegoitasi. Koulutus on suunnattu proviisoreille, maistereille, johtavassa asemassa oleville farmaseuteille ja proviisori- sekä maisteriopiskelijoille.

OHJELMA

LAUANTAI 21.9.2019

- 8.15 Linja-autokuljetus Helsingin keskustasta Tuohilammelle
- 9.00 Aamiainen
- 9.55 Tervetuloa koulutukseen!
Mari Kuuttila, koulutustyöryhmän puheenjohtaja, Proviisoriverkosto ja Sari Pesonen, myyntijohtaja, Orion Pharma
- 10.15 Asiakaskokemus – mikä se on?
- Ennakkotehtävän purku
- Miksi kehittää asiakaskokemusta?
- Asiakkaan ostopolku (ryhmätyö)
Jyrki Uusi-Esko, proviisori, MJD
- 12.15 Orionin puheenvuoro
- 12.45 Lounas
- 13.45 Työkalut ja prosessit, henkilöstön rooli ja viestintä asiakaskokemuksen johtamisessa
Teoriaa ja ryhmätyö
Jyrki Uusi-Esko, proviisori, MJD
- 15.45 Mahdollisuus ulkoiluun ja iltapäiväkahvi
- 17.15 Asiakaskokemus ja sen johtaminen
- Mitä/miten muut tekevät?
- Miten tästä eteenpäin?
Jyrki Uusi-Esko, proviisori, MJD
- 17.45 Yhteenveto ja päivän päätös
- 19.00 Illallinen, rentoa yhdessä oloa ja saunomista

SUNNUNTAI 22.9.2019

- 8.00 Aamiainen
- 9.00 Koulutuspäivän aloitus
Mari Kuuttila, koulutustyöryhmän puheenjohtaja, Proviisoriverkosto
- 9.05 Puheenjohtajan videotervehdys
Antti Kataja, puheenjohtaja, Suomen Farmasialiitto
- 9.30 Ajankohtaista työmarkkinoilta
Annukka Lankila, työmarkkinajohtaja, Suomen Farmasialiitto
- 10.30 Ajankohtaista urapalveluista
Sanna Passi, koulutus- ja työvoimapolitiittinen asiantuntija, Suomen Farmasialiitto
- 10.40 Tauko
- 11.00 Ajankohtaista alalta
Riitta Uusi-Esko, toimitusjohtaja, Suomen Farmasialiitto
- 12.25 Koulutuspäivien päätös ja palaute
- 12.30 Lounas
- 13.30 Bussikuljetus Tuohilammelta Helsingin rautatieasemalle

Lisätietoja Farmasialiiton tapahtumakalenterista ja ilmoittautuminen 8.9.2019 mennessä.

Koulutusviikonlopun järjestävät Suomen Farmasialiiton Proviisorineuvottelukunta ja Proviisoriverkoston koulutustyöryhmä. Yhteistyössä Orion Pharma. Muutokset ohjelmassa mahdollisia.