

**ZEBRANIE NAUKOWE**  
**Kraków - 24 kwietnia 2010 r.**

**ZAKRES MERYTORYCZNY SZKOLENIA**

**„Trudne sytuacje w kontakcie z Pacjentem w aptece”**

- Model „Porozumienie bez przemocy”, czyli jak rozmawiać z Pacjentem zdenerwowanym, reagującym emocjonalnie?
- Rozmowa z roszczeniowym Pacjentem.
- Sztuka grzecznego odmawiania, czyli jak postępować z Pacjentami, którzy oczekują niezgodnych z prawem lub nieetycznych zachowań ze strony Farmaceuty?
- Jak radzić sobie z własnymi emocjami podczas trudnych sytuacji?

**PROWADZENIE**

**Niezależni Konsultanci Biznesu: Zbigniew Kowalski & Partnerzy:** Dominika Lorek i Dorota Martyna – Olszewska; więcej o osobach prowadzących: [www.zbigniewkowalski.pl](http://www.zbigniewkowalski.pl)

**INFORMACJE ORGANIZACYJNE**

- **Termin:** 24 kwietnia 2010r, godz. 10:00 – 13:00 (ok. 11:30 – przerwa kawowa)
- **Miejsce:** Hotel Sympozjum & SPA, ul. Kobierzyńska 47, Kraków
- **Dodatkowe informacje:** szkolenie pod patronatem Okręgowej Izby Aptekarskiej w Krakowie, za udział w szkoleniu można uzyskać **2 punkty edukacyjne**

**ZGŁOSZENIE UDZIAŁU W SZKOLENIU**

Aby zgłosić uczestnictwo w szkoleniu należy skontaktować się telefonicznie lub mailowo z biurem obsługującym projekt promocyjny dla firmy FSP GALENA.

Kontakt do osoby odpowiedzialnej za rezerwację miejsc: **Maria Patynowska**, tel.: 22 412 42 20, 600 537 696, [maria.patynowska@gkwadrat.pl](mailto:maria.patynowska@gkwadrat.pl)