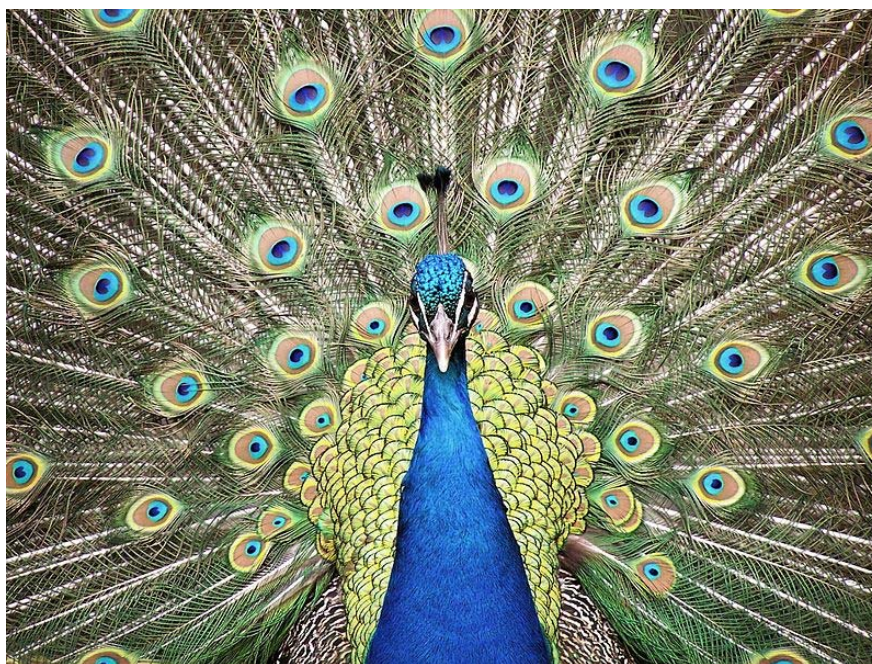


Ondernemend in de apotheek – commerciële vaardigheden: ‘Hoe presenteer ik mezelf?’



Planning	Leerjaar 1, Periode 2
Werkprocessen	B1K2W1 – Geeft voorlichting en advies B1K2W2 – Adviseert over en verkoopt zelfzorgmiddelen B1K4W1 – Werkt aan de eigen deskundigheid
Ondernemende competenties	Vraag- en klantgericht werken, effectief communiceren en presenteren.
Omschrijving	Zo trots als een pauw.....hoe kom jij over als je achter de balie staat, de telefoon aanneemt of communiceert via Social media? In de apotheek is een professionele, service- en klantgerichte uitstraling erg belangrijk. En minstens zo belangrijk is een gastvrije houding ten opzichte van je klanten zodat mensen ervaren dat ze welkom zijn in de apotheek. Hoe je dat zowel verbaal als non-verbaal laat zien, daar gaan we in deze periode aan werken. Het eindresultaat is een zelfgemaakte videopresentatie waarin jij de hoofdpersoon bent!
Voorkennis	--
Vak(ken)	Ondernemend in de apotheek
Formatieve toets(en)	- Toets Ondernemend 2 (videopresentatie)

bron afbeelding: <https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Pauw-1.jpg>

Studentenhandleiding

Opleiding mbo-apothekersassistent



Studiebelastinguren	
Begeleide onderwijstijd	7 klokuren
Zelfstudietijd	3 klokuren

Leermiddelen
De beroepscode van de apothekersassistent
Theorieboek: Zo werkt het in de apotheek
Reader Balie- en telefoontraining op It's Learning
Laptop



Toetsinformatie		
Toetsvorm	Werkproces(sen)	Relatie met examen
Video presentatie	B1K2:W1/W2 B1K4:W1	Farmaceutische patiëntenzorg Professionaliseren
BPV opdracht	B1K2:W2	Farmaceutische patiëntenzorg

Studentenhandleiding

Opleiding mbo-apothekersassistent



Lesweek	Commerciële vaardigheden	Onderwerp(en)	Pagina
1	Representatief, hoe ziet dat eruit?	Representatief in de apotheek, Beroepscode AA	4
2	Geen les ivm snuffelstage	BPV Opdracht: verzorgingsproducten in de apotheek	5
3	Verslag snuffelstage	BPV Opdracht: verzorgingsproducten in de apotheek	5
4	Een verzorgd en representatief uiterlijk	Workshop uiterlijke verzorging	6
5	Presenteer jezelf - aan de balie	Professioneel presenteren; cliëntgericht maar ook commercieel.	7
6	Presenteer jezelf - aan de telefoon	Telefoongesprekken voeren	8
7	Presenteer jezelf – Social Media	Communiceren via Social Media	9
8	Elevator Pitch: Dit ben ik en dit is mijn product!	Elevator pitch maken	10
9	Toets	Beoordelen videopresentaties, feedback geven en ontvangen	11
10	Bijzondere week	BPV Reflectieverslag inleveren	12

Studentenhandleiding

Opleiding mbo-apothekersassistent



1. Representatief, hoe ziet dat eruit?

Binnen dit onderwerp werk je aan de volgende werkprocessen:

1. B1K2W1 – Geeft voorlichting en advies
2. B1K2W2 – Adviseert over en verkoopt zelfzorgmiddelen
3. B1K4W1 – Werkt aan de eigen deskundigheid

Leerdoelen:

1. Je ontwikkelt de ondernemende competenties: vraag- en klantgericht werken en presenteren.
2. Je kent de doelstelling van de Beroepscode voor Apothekersassistenten.
3. Je weet welke basishouding van de apothekersassistent wordt verwacht.
4. Je weet wat de Beroepscode zegt over waarden, normen en het imago van de beroepsgroep m.b.t. de beroepsuitoefening.
5. Je kent het begrip representatief en weet wat het inhoudt bij het werken in de apotheek.
6. Je kent de inhoud van de stageopdracht en de toetsopdracht en hebt een duidelijke planning gemaakt.

Lesweek	Onderwerp	Activiteiten
1	Representatief in de apotheek	Les voorbereiden Lees: - Boek: Zo werkt de apotheek 7.4 Wet BIG - De Beroepscode van de Apothekersassistent: 2. De apothekersassistent in relatie tot de beroepsuitoefening. de beroepscode kun je vinden op: www.kabiz.nl
		In de les: uitleg programma van deze periode, uitleg stage- en toetsopdracht. Theorie: De beroepscode en representativiteit.

Studentenhandleiding

Opleiding mbo-apothekersassistent



2. Snuffelstage

Binnen dit onderwerp werk je aan de volgende werkprocessen:

1. B1K2W2 - Adviseert over en verkoopt zelfzorgmiddelen
2. Je werkt in deze periode aan de ondernemende competenties: vraag- en klantgericht werken, effectief communiceren en presenteren.

Leerdoelen:

1. Je ontwikkelt de ondernemende competentie: vraag- en klantgericht werken.
2. Je weet welke (uiterlijke) verzorgingsproducten verkocht worden in de apotheek en hebt daar een overzicht van gemaakt.

Lesweek	Onderwerp	Activiteiten
2	Inzicht in verkoop lifestyleproducten in de apotheek	BPV: inventariseren producten - zie BPV opdracht

3. Verslag snuffelstage

Binnen dit onderwerp werk je aan de volgende werkprocessen:

1. B1K2W2 - Adviseert over en verkoopt zelfzorgmiddelen
2. Je ontwikkelt de ondernemende competenties: vraag- en klantgericht werken, effectief communiceren en presenteren.

Leerdoelen:

1. Je weet welke (uiterlijke) verzorgingsproducten verkocht worden in de apotheek en hebt daar een overzicht van gemaakt.

Lesweek	Onderwerp	Activiteiten
3	Inzicht in verkoop lifestyleproducten in de apotheek	BPV: inventariseren producten – zie BPV opdracht

Studentenhandleiding

Opleiding mbo-apothekersassistent



4. Een verzorgd en representatief uiterlijk

Binnen dit onderwerp werk je aan de volgende werkprocessen:

1. B1K2W2 - Adviseert over en verkoopt zelfzorgmiddelen
2. B1K4W1 – Werkt aan de eigen deskundigheid

Leerdoelen:

1. Je ontwikkelt de ondernemende competenties: vraag- en klantgericht werken en presenteren.
2. Je kent de belangrijke aandachtspunten bij uiterlijke verzorging
3. Je weet hoe een verzorgd en representatief uiterlijk het cliënt contact kan beïnvloeden (en andersom).
4. Je hebt een persoonlijk advies m.b.t. een representatieve uitstraling gekregen.

Lesweek	Onderwerp	Activiteiten
4	Een verzorgd en representatief uiterlijk	In de les: workshop uiterlijke verzorging

Studentenhandleiding

Opleiding mbo-apothekersassistent



5. Presenteer jezelf - aan de balie

Binnen dit onderwerp werk je aan de volgende werkprocessen:

1. B1K2W1 – Geeft voorlichting en advies
2. B1K2W2 – Adviseert over en verkoopt zelfzorgmiddelen

Leerdoelen:

1. Je ontwikkelt de ondernemende competenties: vraag- en klantgericht werken, effectief communiceren en presenteren.
2. Je kunt jezelf professioneel presenteren aan de balie in de apotheek.
3. Je weet hoe je servicegericht over kunt komen.
4. Je kunt non verbaal klantvriendelijkheid uitstralen.
5. Je kunt klanten van de apotheek gastvrij tegemoet treden.
6. Je kunt uitleggen wat bedoeld wordt met “cliëntgerichtheid maar ook commercieel gericht zijn”.

Lesweek	Onderwerp	Activiteiten
5	Presenteren aan de balie	Les voorbereiden Lees: Reader Balietraining en telefoontraining. Bekijk: BSL Academy AG video
		In de les: oefenen aan de balie.

Studentenhandleiding

Opleiding mbo-apothekersassistent



6. Presenteer jezelf – aan de telefoon

Binnen dit onderwerp werk je aan de volgende werkprocessen:

1. B1K2W1 – Geeft voorlichting en advies
2. B1K2W2 – Adviseert over en verkoopt zelfzorgmiddelen

Leerdoelen

1. Je ontwikkelt de ondernemende competenties: vraag- en klantgericht werken, effectief communiceren en presenteren.
2. Je kunt de 10 tips voor klantgericht telefoneren toepassen in een telefoongesprek in de apotheek.
3. Je kent het telefoonalfabet.

Lesweek	Onderwerp	Activiteiten
6	Presenteren aan de telefoon	Les voorbereiden Leer: het Nederlandse telefoonalfabet Lees: Reader Balietraining en telefoontraining.
		In de les: het aannemen van de telefoon in de apotheek, telefoongesprekken oefenen, telefoonalfabet.

Studentenhandleiding

Opleiding mbo-apothekersassistent



7. Presenteer jezelf – Social Media

Binnen dit onderwerp werk je aan de volgende werkprocessen:

1. B1K4W1 – Werkt aan de eigen deskundigheid

Leerdoelen:

1. Je ontwikkelt de ondernemende competenties: vraag- en klantgericht werken, effectief communiceren en presenteren.
2. Je weet in welke situaties Social media gebruikt (kunnen) worden in de apotheek.
3. Je kent de do's en don'ts van het gebruik van Social media in relatie tot het werken in de apotheek.

Lesweek	Onderwerp	Activiteiten
7	Communiceren via Social Media en email	Les voorbereiden Lees: De Beroepscode van de Apothekersassistent_2015 “Beroepscode Apothekersassistent en Social media” Zoek: filmpjes over het onderwerp op You tube. In de les: bespreken beroepscode en oefenen

Studentenhandleiding

Opleiding mbo-apothekersassistent



8. Elevator Pitch

Binnen dit onderwerp werk je aan de volgende werkprocessen:

1. B1K2W2 - Adviseert over en verkoopt zelfzorgmiddelen
2. B1K4W1 – Werkt aan de eigen deskundigheid

Leerdoelen

1. Je ontwikkelt de ondernemende competenties: vraag- en klantgericht werken, effectief communiceren en presenteren.
2. Je bent in staat om de kennis en vaardigheden m.b.t. representativiteit toe te passen in een korte videoboodschap waarin je een lifestyle product (dat verkocht wordt in de apotheek) aanprijst.

Lesweek	Onderwerp	Activiteiten
8	Elevator pitch maken	Les voorbereiden: Meenemen: Neem het overzicht van de producten die je hebt verzameld in de snuffelstage mee naar school. Kies een product voor jouw verkooppraatje. In de les: uitleg elevator pitch; product kiezen en oefenen.

Studentenhandleiding

Opleiding mbo-apothekersassistent



9. Presenteren video's – beoordelen toetsopdracht

Binnen dit onderwerp werk je aan de volgende werkprocessen:

1. B1K2W1 – Geeft voorlichting en advies
2. B1K2W2 – Adviseert over en verkoopt zelfzorgmiddelen
3. B1K4W1 – Werkt aan de eigen deskundigheid

Leerdoelen

1. Je ontwikkelt de ondernemende competenties: vraag- en klantgericht werken, effectief communiceren en presenteren.
2. Je hebt een voldoende voor jouw elevator pitch.
3. Je hebt tenminste drie tips en tops ontvangen waarmee je jouw commerciële vaardigheden m.b.t. representativiteit weet te behouden en/of te verbeteren.
4. Je hebt op een positieve manier feedback leren geven op de presentaties van jouw medestudenten door het - in de ik-vorm- benoemen van tips en tips.

Lesweek	Onderwerp	Activiteiten
9	Toets Ondernemend 2	Les voorbereiden: Lees: de beoordelingscriteria van videopresentatie nog een keer goed door. Maak: maak een filmpje van jouw elevator pitch. Meenemen naar de les: een geheugenstick met het filmpje. Lees: http://www.goc.nl/praktijkleren/begeleiding/10-tips-over-feed-back-geven . In de les: Videopresentaties beoordelen, tips en tops verzamelen.

Studentenhandleiding

Opleiding mbo-apothekersassistent



Bijzondere week – Inleveren BPV verslag

Lesweek	Onderwerp	Activiteiten
10	Bijzondere week	Inleveren: Lever het BPV verslag in. Verwerk in het verslag: <ol style="list-style-type: none">1. het productoverzicht dat je hebt gemaakt in de snuffelstage.2. de tops en tips op jouw elevatorpitch die je hebt gekregen in de les.3. vertel in tenminste 1/2A4 waarom jij een representatieve uitstraling belangrijk vindt bij het werken in de apotheek.