

# Curso de Especialização

## Administração e Gestão de Farmácias: Otimização, Marketing e Vendas





## Curso de Especialização Administração e Gestão de Farmácias: Otimização, Marketing e Vendas

- » Modalidade: online
- » Duração: 6 meses
- » Certificação: TECH Universidade Tecnológica
- » Créditos: 18 ECTS
- » Tempo Dedicado: 16 horas/semana
- » Horário: ao seu próprio ritmo
- » Exames: online

Acesso ao site: [www.techtute.com/pt/farmacia/curso-especializacao/curso-especializacao-administracao-gestao-farmacias-otimizacao-marketing-vendas](http://www.techtute.com/pt/farmacia/curso-especializacao/curso-especializacao-administracao-gestao-farmacias-otimizacao-marketing-vendas)

# Índice

01

Apresentação

---

*pág. 4*

02

Objetivos

---

*pág. 8*

03

Direção do curso

---

*pág. 12*

04

Estrutura e conteúdo

---

*pág. 18*

05

Metodologia

---

*pág. 22*

06

Certificação

---

*pág. 30*

01

# Apresentação

O objetivo final de um projeto empresarial em Farmácia é otimizar o funcionamento da farmácia, atingir os objetivos de venda fixados e manter a sua competitividade no mercado. Neste programa, oferecemos aos profissionais de Farmácia as ferramentas de marketing e vendas necessárias para desenvolver a atividade com a competência necessária nos domínios mais práticos.





“

*Um programa de alto rendimento  
que lhe dará um impulso significativo  
no exercício da sua profissão"*

Este Curso de Especialização é uma resposta a uma importante necessidade de atualização e crescimento no domínio da Farmácia. Atualmente, esta responde, entre outras coisas, ao aumento da importância das farmácias nos últimos tempos. Esta situação significa que as necessidades de especialização dos profissionais de farmácia aumentaram.

O conhecimento do profissional não deve continuar a limitar-se à farmacologia e ao conhecimento do farmacêutico sobre os cuidados de saúde, mas requer competências que o posicionem no mundo dos negócios de forma estável e competitiva.

Este é um programa 100% online que irá aprofundar a otimização, o marketing e as vendas, com o objetivo de posicionar os produtos, mostrar as suas melhorias e benefícios para a saúde. O profissional não terá de se deslocar a nenhum centro presencial, podendo aceder ao campus virtual a partir de qualquer dispositivo móvel e frequentar as diferentes sessões. Outra vantagem do programa é o facto de o aluno poder descarregar todo o conteúdo programático, de modo a poder revê-lo sempre que pretender e nos momentos que lhe forem mais favoráveis.

Este **Curso de Especialização em Administração e Gestão de Farmácias: Otimização, Marketing e Vendas** conta com o conteúdo científico mais completo e atualizado do mercado. As suas principais características são:

- ◆ O desenvolvimento de casos práticos apresentados por especialistas
- ◆ O seu conteúdo gráfico, esquemático e eminentemente prático fornece informação científica e prática sobre as disciplinas que são essenciais para a prática profissional
- ◆ Conhecimentos atualizados sobre o setor
- ◆ Exercícios práticos onde o processo de autoavaliação pode ser levado a cabo a fim de melhorar a aprendizagem
- ◆ A sua ênfase em metodologias inovadoras
- ◆ Aulas teóricas, perguntas ao especialista, fóruns de discussão sobre questões controversas e atividades de reflexão individual
- ◆ A disponibilidade de acesso ao conteúdo a partir de qualquer dispositivo fixo ou portátil com ligação à Internet



*Este Curso de Especialização em Administração e Gestão de Farmácias: Otimização, Marketing e Vendas dar-lhe-á a mais completa atualização sobre a realidade do setor e as novas técnicas e formas de trabalhar"*

“

*Este Curso de Especialização é o melhor investimento que pode fazer na seleção de um programa de atualização por duas razões: além de atualizar os seus conhecimentos, poderá levar qualquer farmácia ao êxito”*

O corpo docente do curso inclui profissionais especialistas que trazem a sua experiência profissional, para além de especialistas reconhecidos de sociedades de referência e universidades de prestígio.

Graças ao seu conteúdo multimédia, desenvolvido com a mais recente tecnologia educacional, o profissional terá acesso a uma aprendizagem situada e contextual, ou seja, um ambiente de simulação que proporcionará um estudo imersivo programado para se formar em situações reais.

A conceção deste programa centra-se na Aprendizagem Baseada em Problemas, através da qual o farmacêutico deve tentar resolver as diferentes situações da prática profissional que vão surgindo. Para tal, o especialista contará com a ajuda de um sistema inovador de vídeo interativo criado por especialistas reconhecidos na área da Administração e Gestão de Farmácias: Otimização, Marketing e Vendas, com uma vasta experiência.

*Uma qualificação muito completa e especializada, que lhe permitirá estudar sem problemas de compatibilidade com a sua vida quotidiana.*

*Aproveite a oportunidade e faça com que as suas competências lhe permitam atuar com mais eficiência e segurança nas áreas da administração e gestão de farmácias.*



02

# Objetivos

O objetivo deste programa abrangente é acompanhar e encorajar os alunos num processo de crescimento profissional que lhes permita atingir um novo nível de desempenho. Com o conhecimento mais interessante e atualizado do momento, numa qualificação orientada de forma intensiva para a prática.





“

*Uma atualização completa e eficiente sobre otimização, marketing e vendas que o impulsionará para outro nível de intervenção”*



## Objetivos gerais

---

- ◆ Adquirir os conhecimentos e técnicas essenciais para a assunção e organização das responsabilidades organizacionais de um serviço de farmácia
- ◆ Aprender sobre gestão responsável
- ◆ Saber como gerir a área financeira da farmácia
- ◆ Saber como gerir todos os aspetos dos recursos humanos
- ◆ Aprender sobre o cliente/paciente em todos os seus aspetos
- ◆ Analisar os processos de aquisição e das formas mais eficientes de logística
- ◆ Saber gerir todos os aspetos dos recursos humanos
- ◆ Analisar os processos de marketing
- ◆ Estudar a gestão de vendas
- ◆ Aprender sobre comunicação externa e interna
- ◆ Aprender sobre gestão de serviços em farmácia
- ◆ Saber tudo aquilo de que necessita sobre controlo de qualidade, normas e certificações



*Objetivos realistas que se transformarão em progresso imediato no seu trabalho"*







## Objetivos específicos

---

### Módulo 1. Otimização dos processos de compra e logística na farmácia

- ◆ Conhecer os operadores logísticos e os seus modelos de abastecimento
- ◆ Aprender como gerir os fornecedores e todos os processos antes e depois da compra de produtos
- ◆ Aprender a gerir o stock
- ◆ Saber como promover e lançar novos produtos

### Módulo 2. Marketing farmacêutico

- ◆ Estudar os fundamentos do marketing farmacêutico e de relacionamento
- ◆ Aprender sobre a investigação de mercados na farmácia
- ◆ Conhecer *Merchandising* farmacêutico, publicidade e promoção
- ◆ Saber quais são os processos de digitalização da farmácia, marketing estratégico e micromarketing

### Módulo 3. Vendas farmacêuticas

- ◆ Aprofundar conhecimentos de psicologia aplicada às técnicas de venda
- ◆ Saber como funciona o ciclo de vendas
- ◆ Saber como prever as vendas
- ◆ Compreender as diferentes políticas de preços
- ◆ Analisar as diferentes tipologias de produtos
- ◆ Conhecer as técnicas para a rentabilização dos produtos
- ◆ Abordar os diferentes tipos de compras e clientes
- ◆ Conhecer as noções básicas de cross-selling e up-selling
- ◆ Saber como agir em situações comprometedoras
- ◆ Conhecer as noções básicas de *digital e-commerce Management*

03

# Direção do curso

Este Curso de Especialização oferece a oportunidade de aprender com os melhores, com um corpo docente de profissionais do setor que irão partilhar os seus conhecimentos teóricos e práticos para o conduzir a um nível mais elevado de qualificação. Com os métodos de ensino mais atualizados e eficazes no mercado do ensino online.



“

*Uma oportunidade sem igual de aprender e crescer profissionalmente com os melhores especialistas na área”*



## Diretor Convidado Internacional

Reconhecida internacionalmente por desenvolver soluções inovadoras durante a pandemia do COVID-19, a Doutora Katherine DeSanctis é uma prestigiada **Farmacêutica** especializada em **Gestão Operativa**. Seu enfoque destaca-se por aplicar **estratégias de liderança** para capacitar especialistas clínicos e otimizar os serviços de Farmácia em ambientes hospitalares.

Dessa forma, possui uma extensa trajetória laboral, que lhe permitiu fazer parte de reconhecidas instituições de saúde, como o **Mass General Brigham** nos Estados Unidos. Entre seus principais feitos, destaca-se que liderou a **transformação digital** nas instituições para oferecer cuidados de qualidade aos pacientes em suas casas. Isso permitiu melhorar os processos para enriquecer tanto a eficiência quanto a segurança na distribuição de medicamentos.

Nesse sentido, seu trabalho foi reconhecido em múltiplas ocasiões. Por exemplo, sua capacidade de gestão em tempos de crise lhe rendeu um prêmio internacional na indústria da saúde. Além disso, publicações especializadas como a **Becker's Hospital Review** publicaram artigos sobre seu trabalho, destacando sua mentalidade vanguardista.

Por outro lado, entre suas contribuições mais notáveis, figura a criação de um **painel de controle** durante a irrupção do **SARS-CoV-2** para fomentar o compromisso dos funcionários e melhorar a cultura organizacional. Graças a esse sistema, melhorou a **retenção de pessoal** e aumentou sua motivação para enfrentar esse período complicado.

Além disso, conciliou essa faceta com seu trabalho como **Pesquisadora Clínica**. Em sua linha de interesse, destacam-se a **tecnologia farmacêutica**, a **segurança dos medicamentos** e a **gestão de direção**. Nesse sentido, colabora ativamente com o Conselho de Farmácia da Vizient. Assim, compartilha seus sólidos conhecimentos em plataformas como o YouTube para aumentar a compreensão dos profissionais sobre áreas como a preparação de fármacos, a distribuição central ou as Farmácias perioperatórias.



## Dra. DeSanctis, Katherine

---

- Diretora de Operações Farmacêuticas no Mass General Brigham, Massachusetts, Estados Unidos
- Diretora do Hospital Geral de Massachusetts
- Residente em Administração de Farmácias em Sistemas de Saúde na UW Health
- Doutora em Farmácia pela Universidade de Illinois em Chicago
- Mestre em Ciências pela Universidade de Wisconsin-Madison
- Licenciada em Ciências pela Universidade de Villanova
- Membro de:
  - Sociedade Americana de Farmacêuticos do Sistema de Saúde
  - Sociedade de Farmacêuticos do Sistema de Saúde de Massachusetts
  - Conselho de Farmácia da Vizient

“

*Graças à TECH, poderá aprender com os melhores profissionais do mundo”*

## Direção



### **Dra. María Eugeina Aunió Lavarías**

- Licenciatura em Farmácia Universidade de Valência
- Licenciatura em Ciência e Tecnologia Alimentar Universidade de Valência
- Autora Gestão Dietética do Excesso de Peso no Serviço de Farmácia Ed. Médica Panamericana 2012
- Direção do Curso Universitário "Gestão do excesso de peso no Serviço de Farmácia" Universidade de Barcelona IL3 Instituto para a Aprendizagem ao Longo da Vida
- Direção do Curso Universitário "Dermocosmética no Serviço de Farmácia"
- Universidade de Barcelona IL3 Instituto para a Aprendizagem ao Longo da Vida





04

# Estrutura e conteúdo

Um compêndio de conhecimentos criado para dar ao farmacêutico a oportunidade de se atualizar ou incorporar os conhecimentos mais avançados sobre Administração e Gestão de Farmácias. Com a segurança e competência da maior universidade online do mundo.







“

*Um programa pedagógico muito completo, estruturado em unidades didáticas muito bem desenvolvidas, orientado para uma aprendizagem eficiente e rápida, compatível com a sua vida pessoal e profissional”*

### Módulo 1. Otimização dos processos de compra e logística na farmácia

- 1.1. Os operadores logísticos e os seus modelos de abastecimento
- 1.2. A compra
- 1.3. Gestão e negociação de fornecedores
- 1.4. Cadeia de distribuição
- 1.5. A gama de produtos
- 1.6. Gestão do sortido
- 1.7. Gestão de compras
- 1.8. Gestão de stocks
- 1.9. Os produtos
- 1.10. Promoção e lançamento de novos produtos

### Módulo 2. Marketing farmacêutico

- 2.1. Fundamentos de Marketing
- 2.2. Marketing farmacêutico e marketing de relacionamento
- 2.3. Mercados Posicionamento
- 2.4. Investigação de mercados no serviço de farmácia
- 2.5. *Merchandising* farmacêutico: ofertas e comunicação
- 2.6. Publicidade e promoção
- 2.7. Digitalização de farmácia: de 1.0 a 3.0
- 2.8. Marketing estratégico
- 2.9. Micromarketing



### Módulo 3. Vendas farmacêuticas

- 3.1. Psicologia e técnicas de venda
- 3.2. Ciclo de vendas
- 3.3. Previsão de vendas
- 3.4. Políticas de fixação de preços
- 3.5. Tipologias de produtos
- 3.6. Orientação para a rentabilidade dos produtos
- 3.7. Tipologias de compras e clientes
- 3.8. Cross-selling e up-selling
- 3.9. Situações comprometidas
- 3.10. *Digital e-Commerce Management*

“

*Uma experiência de aprendizagem única, fundamental e decisiva para impulsionar o seu desenvolvimento profissional”*



06

# Metodologia

Este programa de capacitação oferece uma forma diferente de aprendizagem.

A nossa metodologia é desenvolvida através de um modo de aprendizagem cíclico: **o Relearning.**

Este sistema de ensino é utilizado, por exemplo, nas escolas médicas mais prestigiadas do mundo e tem sido considerado um dos mais eficazes pelas principais publicações, tais como a ***New England Journal of Medicine.***





“

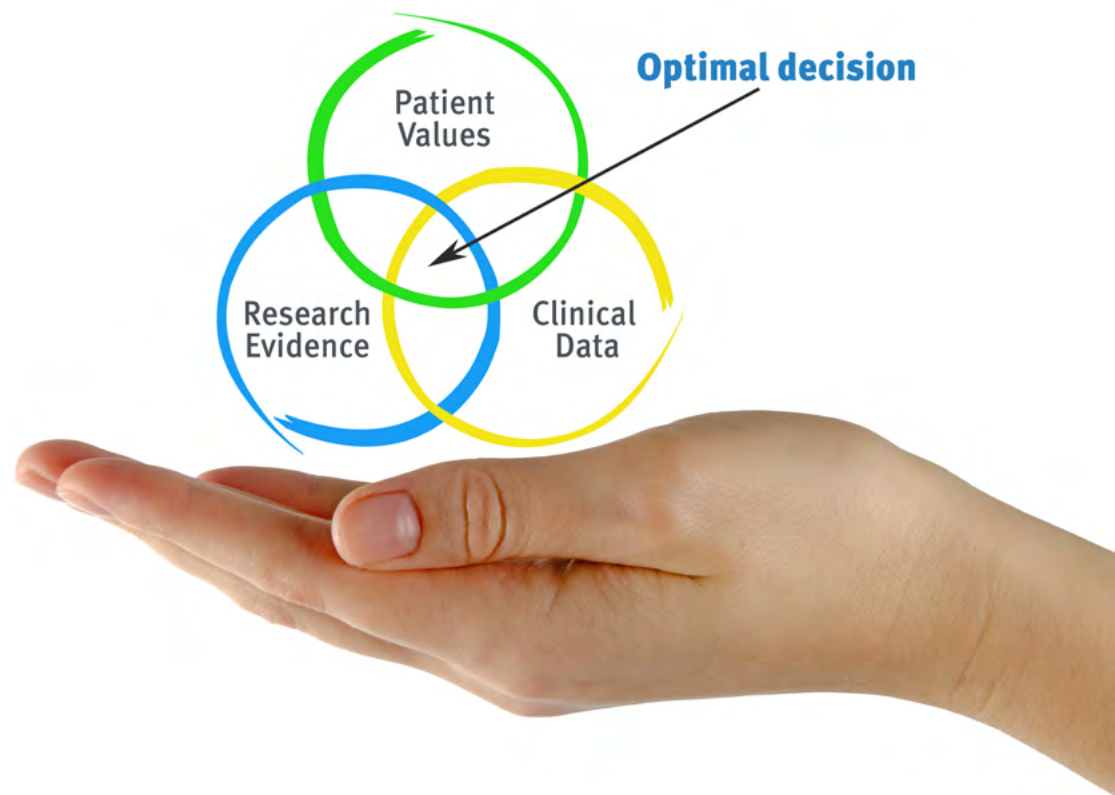
*Descubra o Relearning, um sistema que abandona a aprendizagem linear convencional para o levar através de sistemas de ensino cíclicos: uma forma de aprendizagem que provou ser extremamente eficaz, especialmente em disciplinas que requerem memorização”*



## Na TECH utilizamos o Método de Caso

Numa dada situação, o que deve fazer um profissional? Ao longo do programa, os estudantes serão confrontados com múltiplos casos clínicos simulados com base em pacientes Reais nos quais terão de investigar, estabelecer hipóteses e finalmente resolver a situação. Há abundantes provas científicas sobre a eficácia do método. Os enfermeiros aprendem melhor, mais depressa e de forma mais sustentável ao longo do tempo.

*Com a TECH pode experimentar uma forma de aprendizagem que abala as fundações das universidades tradicionais de todo o mundo.*



Segundo o Dr. Gérvas, o caso clínico é a apresentação anotada de um paciente, ou grupo de pacientes, que se torna um "caso", um exemplo ou modelo que ilustra alguma componente clínica peculiar, quer pelo seu poder de ensino, quer pela sua singularidade ou raridade. É essencial que o caso se baseie na vida profissional atual, tentando recriar as condições reais na prática profissional de enfermagem.

“

*Sabia que este método foi desenvolvido em 1912 em Harvard para estudantes de direito? O método do caso consistia em apresentar situações reais complexas para que tomassem decisões e justificassem a forma de as resolver. Em 1924 foi estabelecido como um método de ensino padrão em Harvard”*

#### A eficácia do método é justificada por quatro realizações fundamentais:

- 1 Os enfermeiros que seguem este método não só conseguem a assimilação de conceitos, mas também desenvolvem a sua capacidade mental através de exercícios para avaliar situações reais e aplicar os seus conhecimentos.
- 2 A aprendizagem é solidamente traduzida em competências práticas que permitem ao educador integrar melhor o conhecimento na prática diária.
- 3 A assimilação de ideias e conceitos é facilitada e mais eficiente, graças à utilização de situações que surgiram a partir de um ensino real.
- 4 O sentimento de eficiência do esforço investido torna-se um estímulo muito importante para os estudantes, o que se traduz num maior interesse pela aprendizagem e num aumento do tempo passado a trabalhar no curso.



## Relearning Methodology

A TECH combina eficazmente a metodologia do Estudo de Caso com um sistema de aprendizagem 100% online baseado na repetição, que combina 8 elementos didáticos diferentes em cada lição.

Melhoramos o Estudo de Caso com o melhor método de ensino 100% online: o Relearning.

*O educador aprenderá através de casos reais e da resolução de situações complexas em ambientes de aprendizagem simulados. Estas simulações são desenvolvidas utilizando software de última geração para facilitar a aprendizagem imersiva.*





Na vanguarda da pedagogia mundial, o método Relearning conseguiu melhorar os níveis globais de satisfação dos profissionais que concluem os seus estudos, no que diz respeito aos indicadores de qualidade da melhor universidade online do mundo (Universidade de Columbia).

Utilizando esta metodologia, mais de 115.000 farmacêuticos foram formados com sucesso sem precedentes em todas as especialidades clínicas, independentemente da carga cirúrgica. Tudo isto num ambiente altamente exigente, com um corpo estudantil universitário com um elevado perfil socioeconómico e uma idade média de 43,5 anos.

*O Relearning permitir-lhe-á aprender com menos esforço e mais desempenho, envolvendo-o mais na sua capacitação, desenvolvendo um espírito crítico, defendendo argumentos e opiniões contrastantes: uma equação direta ao sucesso.*

No nosso programa, a aprendizagem não é um processo linear, mas acontece numa espiral (aprender, desaprender, esquecer e reaprender). Portanto, cada um destes elementos é combinado de forma concêntrica.

A pontuação global do nosso sistema de aprendizagem é de 8,01, de acordo com os mais elevados padrões internacionais.



Este programa oferece o melhor material educativo, cuidadosamente preparado para profissionais:



#### Material de estudo

Todos os conteúdos didáticos são criados pelos especialistas que irão ensinar o curso, especificamente para o curso, para que o desenvolvimento didático seja realmente específico e concreto.

Estes conteúdos são depois aplicados ao formato audiovisual, para criar o método de trabalho online da TECH. Tudo isto, com as mais recentes técnicas que oferecem peças de alta-qualidade em cada um dos materiais que são colocados à disposição do aluno.



#### Técnicas e procedimentos em vídeo

A TECH aproxima os estudantes das técnicas mais recentes, dos últimos avanços educacionais, da vanguarda dos atuais procedimentos de cuidados farmacêuticos. Tudo isto, na primeira pessoa, com o máximo rigor, explicado e detalhado para a assimilação e compreensão do estudante. E o melhor de tudo, pode observá-los quantas vezes quiser.



#### Resumos interativos

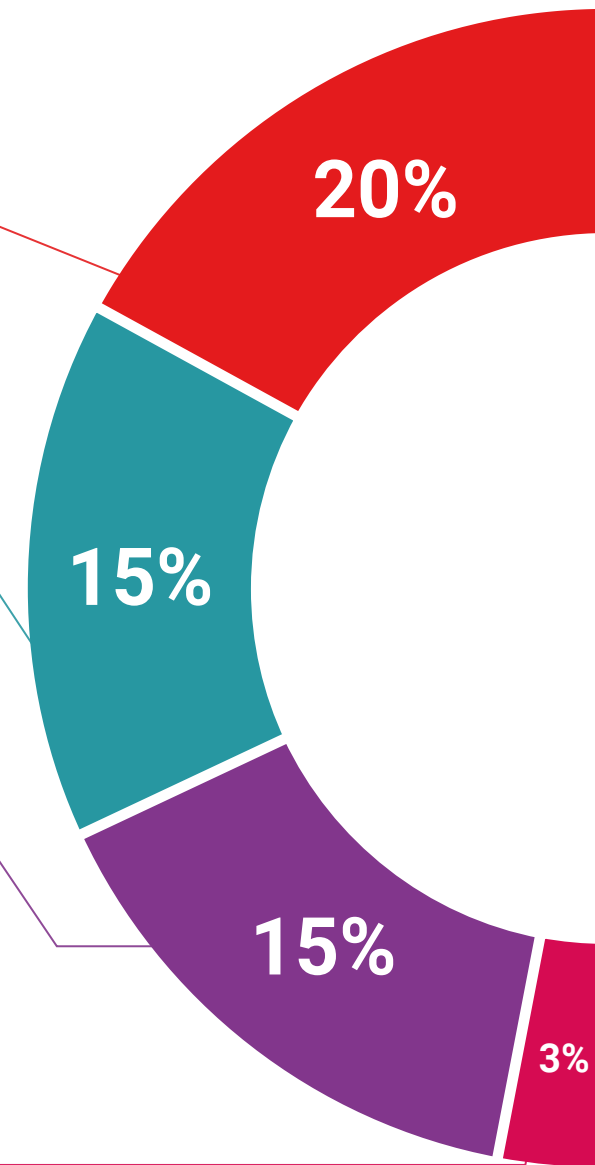
A equipa da TECH apresenta os conteúdos de uma forma atrativa e dinâmica em comprimidos multimédia que incluem áudios, vídeos, imagens, diagramas e mapas conceituais a fim de reforçar o conhecimento.

Este sistema educativo único para a apresentação de conteúdos multimédia foi premiado pela Microsoft como uma "História de Sucesso Europeu".

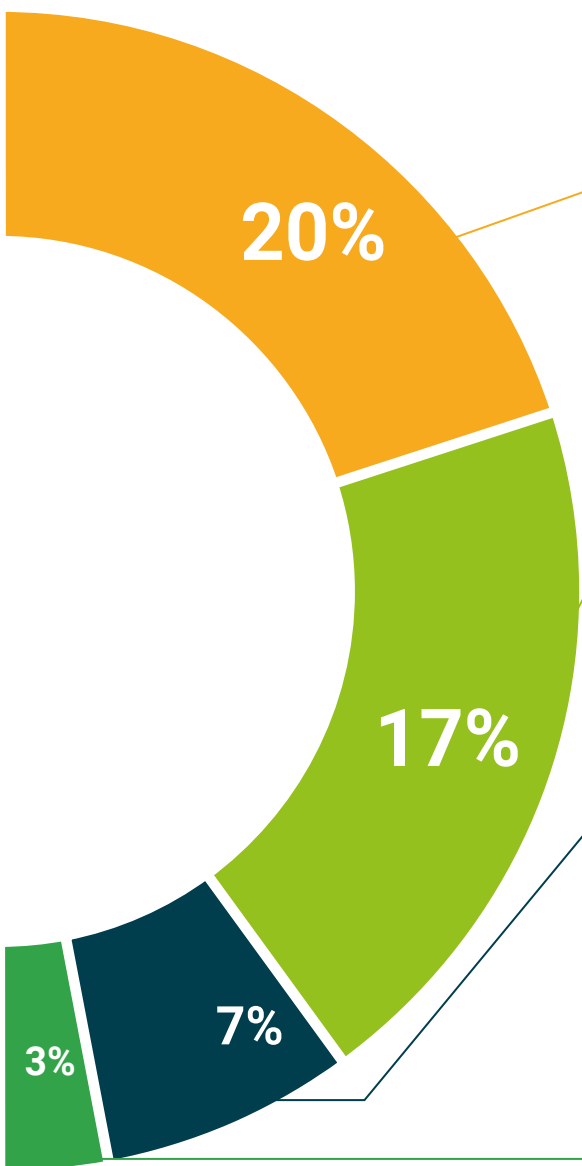


#### Leituras complementares

Artigos recentes, documentos de consenso e diretrizes internacionais, entre outros. Na biblioteca virtual da TECH o aluno terá acesso a tudo o que necessita para completar a sua capacitação.







### Análises de casos desenvolvidas e conduzidas por especialistas

A aprendizagem eficaz deve necessariamente ser contextual. Por esta razão, a TECH apresenta o desenvolvimento de casos reais nos quais o perito guiará o estudante através do desenvolvimento da atenção e da resolução de diferentes situações: uma forma clara e direta de alcançar o mais alto grau de compreensão.



### Testing & Retesting

Os conhecimentos do aluno são periodicamente avaliados e reavaliados ao longo de todo o programa, através de atividades e exercícios de avaliação e auto-avaliação, para que o aluno possa verificar como está a atingir os seus objetivos.



### Masterclasses

Há provas científicas sobre a utilidade da observação de peritos terceiros: Learning from an Expert fortalece o conhecimento e a recordação, e constrói confiança em futuras decisões difíceis.



### Guias rápidos de atuação

A TECH oferece os conteúdos mais relevantes do curso sob a forma de folhas de trabalho ou guias de ação rápida. Uma forma sintética, prática e eficaz de ajudar os estudantes a progredir na sua aprendizagem.



06

# Certificação

Este Curso de Especialização em Administração e Gestão de Farmácias: Otimização, Marketing e Vendas garante, para além do conteúdo mais rigoroso e atualizado, o acesso a um Curso de Especialização emitido pela TECH Universidade Tecnológica.



“

*Conclua este plano de estudos com sucesso e receba o seu certificado sem sair de casa e sem burocracias”*



Este **Curso de Especialização em Administração e Gestão de Farmácias: Otimização, Marketing e Vendas** conta com o conteúdo científico mais completo e atualizado do mercado.

Uma vez aprovadas as avaliações, o aluno receberá por correio, com aviso de receção, o certificado\* correspondente ao título de **Curso de Especialização** emitido pela **TECH Universidade Tecnológica**.

Este certificado contribui significativamente para o desenvolvimento da capacitação continuada dos profissionais e proporciona um importante valor para a sua capacitação universitária, sendo 100% válido e atendendo aos requisitos normalmente exigidos pelas bolsas de emprego, concursos públicos e avaliação de carreiras profissionais.

Certificação: **Curso de Especialização em Administração e Gestão de Farmácias: Otimização, Marketing e Vendas**

ECTS: **18**

Carga horária: **450 horas**



\*Apostila de Haia Caso o aluno solicite que o seu certificado seja apostilado, a TECH EDUCATION providenciará a obtenção do mesmo com um custo adicional.

futuro  
saúde confiança pessoas  
informação orientadores  
educação certificação ensino  
garantia aprendizagem  
instituições tecnologia  
comunidade compromisso  
atenção personalizada  
conhecimento inovação  
presente qualidade  
desenvolvimento sustentabilidade

**tech** universidade  
tecnológica

## Curso de Especialização Administração e Gestão de Farmácias: Otimização, Marketing e Vendas

- » Modalidade: online
- » Duração: 6 meses
- » Certificação: TECH Universidade Tecnológica
- » Créditos: 18 ECTS
- » Tempo Dedicado: 16 horas/semana
- » Horário: ao seu próprio ritmo
- » Exames: online

# Curso de Especialização

Administração e Gestão  
de Farmácias: Otimização,  
Marketing e Vendas

