

Curso de Técnicas de Venta Responsable de Productos Farmacéuticos y Dermocosméticos

SKU	73019
Modalidad	100% Online Asincrónica
Duración	80 horas
Dirigido a	auxiliares, vendedores, personal de atención y colaboradores de farmacias y puntos de venta de productos de salud.

Este curso entrega una formación aplicada en **Curso de Técnicas de Venta Responsable de Productos Farmacéuticos y Dermocosméticos**, orientada al contexto de farmacias y establecimientos farmacéuticos en Chile. El programa desarrolla conocimientos, procedimientos y buenas prácticas para fortalecer la seguridad, el orden operacional, la trazabilidad y la calidad de atención.

Unidad 1: Fundamentos de atención responsable

- Comprensión del rol del personal de atención en la experiencia del usuario y en el uso responsable de productos.
- Identificación de necesidades mediante escucha activa y preguntas claras.
- Reconocimiento de límites del rol y situaciones que requieren derivación profesional.

Unidad 2: Comunicación y orientación

- Entrega de información clara sobre presentación, uso general y condiciones comerciales sin exceder las atribuciones del cargo.
- Manejo respetuoso de consultas, reclamos y solicitudes especiales.
- Aplicación de criterios de privacidad y trato adecuado de información sensible.

Unidad 3: Venta y canales de atención

- Aplicación de técnicas de venta responsable y recomendación basada en necesidades del usuario.
- Gestión de consultas y pedidos a través de canales presenciales y digitales.
- Uso ordenado de registros para mantener continuidad entre atención, preparación y entrega.

Unidad 4: Calidad de servicio y mejora

- Seguimiento de indicadores básicos de atención, reclamos y cumplimiento.
- Identificación de oportunidades para mejorar claridad, tiempos y experiencia del usuario.
- Aplicación de buenas prácticas para fortalecer confianza y servicio responsable.

Metodología

El curso se desarrolla mediante estudio autónomo, lecturas guiadas, análisis de casos, ejercicios de aplicación, actividades prácticas, cuestionarios por unidad y una evaluación final.

Recursos Didácticos

Se incluyen manual de estudio, guías de trabajo, glosario técnico, fichas de apoyo, material descargable y casos prácticos vinculados a situaciones habituales de farmacias y establecimientos farmacéuticos.

Evaluación

El aprendizaje se verifica mediante cuestionarios, actividades de aplicación, resolución de casos prácticos y una evaluación final integradora.

Competencias de Egreso

- Comprender los fundamentos y procedimientos asociados a Curso de Técnicas de Venta Responsable de Productos Farmacéuticos y Dermocosméticos.

- Aplicar buenas prácticas de operación, control y atención en establecimientos farmacéuticos.
- Identificar riesgos, desviaciones y situaciones que requieren derivación o corrección.
- Contribuir a una gestión segura, trazable y orientada a la calidad.