

Project 'Out of the box'



Bron afbeelding: <https://pixabay.com/nl/denken-buiten-de-doos-33399/>, bezocht op 4-6-17

Planning	Leerjaar 2, Periode 5
Kerntaak en werkprocessen	B1-K2 Verleent niet-receptgestuurde zorg aan de patiënt - kan commerciële vaardigheden toepassen. B1-K2-W1 Adviseert over gezondheid en preventie - adviseert de patiënt bij een UR-geneesmiddel proactief over (de aanschaf van) aanvullende of ondersteunende producten.
Ondernemende competenties:	Innovatief denken en werken, Proactief handelen, Vraag- en klantgericht werken.
Omschrijving	In deze periode gaat het over het aanbieden van producten en diensten, ook als de cliënt daar niet uit zichzelf om vraagt. Je leert verkoopkansen te herkennen en te benutten en producten op een aantrekkelijke manier te presenteren. Met het gebruik van creatieve denktechnieken ontwikkel je nieuwe ideeën.
Voorkennis	Je hebt de lessen Verkoopvaardigheden in periode 3 van Ondernemend in de apotheek gevolgd.
Formatieve toets(en)	Projectopdracht .

Projecthandleiding

Opleiding MBO - apothekersassistent



Studiebelastinguren

Begeleide onderwijstijd 8 klokuren

Zelfstudietijd 4 klokuren

Leermiddelen

Lesmateriaal op It's learning.

Bijlagen: Activiteitenplan maken, Begrippen bij verkoop, Opdrachten.

Laptop, toegang tot internet.



Toetsinformatie

Toetsvorm	Werkproces(sen)	Relatie met examen
Projectopdracht (Baliepresentatie en procesverslag)	B1-K2 Verleent niet-receptgestuurde zorg aan de patiënt B1-K2-W1 Adviseert over gezondheid en preventie	Examen B: Verleent niet-recept gestuurde zorg aan de patiënt

Projecthandleiding

Opleiding MBO - apothekersassistent



Wat is het eindresultaat van dit project?	Een baliepresentatie en een procesverslag.
Aan welk(e) leerdoel(en) werk je?	<ol style="list-style-type: none">1. Je ontwikkelt de ondernemende competenties: Innovatief denken en werken, Proactief handelen, Vraag- en klantgericht werken.2. Je kent de meest in de apotheek toepasbare combinatieverkoop-mogelijkheden: geneesmiddel en zelfzorgmiddelen of andere productcombinaties die aansluiten bij specifieke doelgroepen, het gebruik van een specifiek geneesmiddel en bepaalde aandoeningen.3. Je kunt nieuwe combinatieverkoop-mogelijkheden bedenken en uitwerken in een concreet plan.4. Je kunt creatieve denktechnieken inzetten bij het bedenken van nieuwe producten en diensten.5. Je kunt een product op een aantrekkelijke manier inpakken en collega's inpaktips geven.6. Je kunt een aanbieding van producten op een aandacht trekkende manier presenteren.
Wat is de opdracht?	Je maakt (met een groepje) een baliepresentatie voor de verkoop van een vernieuwende combinatie voor verkoop van producten. Het ontwikkelproces, tijdens lesactiviteiten en opdrachten over het aanbieden en presenteren van producten, leggen jullie vast in een procesverslag.
Met wie voer je de opdracht uit?	Projectgroep van maximaal 4-5 personen.
Wanneer voer je de opdracht uit?	Week 1: uitleg projectopdracht, plan van aanpak/activiteitenlijst maken. (In de les) Week 2-4: ideeën verzamelen voor combinatieverkoop, interviews. (In de stageapotheek en in de les). Week 5: voorbereiden workshop inpakken. (In de les) Week 6 en 7: workshops uitvoeren. (In de les) Week 8: werken aan de eindopdracht. (In de les)
Waar voer je de opdracht uit?	De meeste projectactiviteiten verricht je op school. Het interview doe je buiten schooltijd.
Waarop word je beoordeeld?	Beoordelingscriteria Baliepresentatie

Projecthandleiding

Opleiding MBO - apothekersassistent



- Er wordt een combinatie van producten aangeboden die verkocht (kunnen) worden in een apotheek.
- De combinatie van producten is vernieuwend.
- De combinatie is seizoensgebonden.
- De combinatie kan aangeboden worden bij het gebruik van een bepaald geneesmiddel, een (chronische) aandoening of een specifieke doelgroep.
- Er wordt duidelijk gemaakt (aan de klant) waarom deze producten in deze combinatie worden aangeboden.
- De producten worden op een aantrekkelijke manier gepresenteerd.
- De combinatie wordt op een positieve manier onder de aandacht van de klant gebracht.

Beoordelingscriteria van het procesverslag.

Inhoudscriteria:

De inhoud voldoet aan de opdracht en bevat:

- De uitkomsten van de interviews met daarin verwerkt:
 - Minimaal 5 vragen over bijverkoop, combinaties en ondernemerschap.
 - De namen van de apotheken waar en met wie (functie) de interviews zijn gehouden.
 - De verschillen en overeenkomsten tussen de verschillende apotheken.
- Een opsomming van tenminste 15 mogelijkheden voor combinatieverkoop in de apotheek. Gekoppeld aan geneesmiddelen, aandoeningen en zelfzorgklachten.
 - *Met een uitleg over het waarom en het voordeel voor de cliënt van iedere combinatie.*
- Een toelichting op de workshop 'inpakken' die jullie hebben gegeven.
- Een foto van de door jullie ingepakte producten bij de workshops van de andere groepjes.
- Een foto van het eindproduct (baliepresentatie) met een korte toelichting.

Vormcriteria:

Algemene vormcriteria DVC voor verslagen zie de checklist in de Toolbox.

Projecthandleiding

Opleiding MBO - apothekersassistent



Bijlage: begrippen

Combinatieverkoop: meedenken met de klant en producten en of diensten aanbieden die kunnen helpen om klachten en/of bijwerkingen te verlichten en de kwaliteit van leven verhogen. Deze verkoop sluit meestal aan bij een geneesmiddel dat iemand krijgt of de aandoening/klachten die iemand heeft of bij een specifieke doelgroep zoals zwangere cliënten.

Voorbeelden combinatieverkoop in de apotheek

Gekoppeld aan een aandoening om symptomen te verlichten en/of om bijkomende klachten te voorkomen, voorbeeld:

- Eczeem: neutrale basiscrème + zeep en milde (was)producten, La Roche Posay

Gekoppeld aan een specifiek geneesmiddel, voorbeeld:

- Antibiotica: probioticum

Gekoppeld aan een doelgroep of situatie, voorbeeld:

- Kinderen: 'mee op reis' producten.

Link selling (of cross selling): als iemand iets komt kopen een aanvullend product aanbieden dat aansluit bij de directe aanleiding of behoefte van de cliënt. Dit lijkt op de combinatieverkoop het verschil is dat het niet gekoppeld is aan een recept of de aandoening. Denk maar aan de opdracht "kinderproducten mee op reis", waarin je gezien hebt dat er meerdere producten geadviseerd kunnen worden bij een bepaalde reisbestemming. Als je dan goed doorvraagt kun je meerdere producten aanbieden. Bijvoorbeeld iemand vraagt iets tegen diarree voor kinderen omdat ze een verre reis gaan maken. Dan kun je ook vragen of er zonnebrand nodig is en/of iets aanbieden tegen muggen. Door goed door te vragen breng je de ander op ideeën waar hij zelf misschien nog niet aan heeft gedacht.

Up selling: Aanvullend zou je kunnen 'up sell-en' door een extra of duurder product aan te bieden, bijvoorbeeld "per twee zijn ze goedkoper", "we hebben ze ook in een setje met de reiniging erbij" of "er is ook een nieuwe versie van die nu ook doet". Tevens zou je cliënten, wanneer je hen goed kent en weet dat ze een bepaald product regelmatig gebruikt, kunnen attenderen op aanbiedingen of nieuwe versies van of aanvullingen op het product dat ze normaal gesproken in de apotheek kopen.

Projecthandleiding

Opleiding MBO - apothekersassistent



Koude verkoop: als er geen directe aanleiding is zoals een receptgeneesmiddel, aandoening, of specifieke klantvraag naar een product. Je neemt zelf het initiatief om te peilen of iemand iets nodig heeft of jouw advies wil. Bijvoorbeeld als je ziet dat iemand die wacht belangstelling Vichy producten bekijkt. Of interesse voor de herhaalservice toont door een poster in de wachtruimte te lezen. Wees alert op dergelijk gedrag zodat je kunt achterhalen of iemand interesse heeft voor het product of jullie service. Dit kun je doen door zelf iets over het product te vertellen of, beter nog, (open)vragen te stellen. Het gaat dan vaak om de impulsaankopen.

Opdrachten

Opdracht Combinatieverkoop (uitvoeren in stage apotheek)

Bespreek in de stageapotheek welke afspraken er zijn over combinatieverkoop. Welke combinaties worden altijd aangeboden? b.v. probiotica bij een antibioticakuur. Welke tips hebben collega's?

Verzamel alle voorbeelden en neem ze mee naar de les. In de les worden alle ideeën uitgewisseld en maak je een top 15 van mogelijke combinaties. (zie de beoordelingscriteria).

Opdracht: workshop inpakken.

Ieder groepje geeft een workshop.

In de les voorbereiden.

Op You tube staan veel filmpjes met inpaktechnieken en ideeën.

Ieder groepje moet een andere techniek kiezen en hier een workshop over voorbereiden.

Boodschappenlijstje voor materialen aan docent geven.

Eindopdracht "Baliepresentatie"

Ieder groepje bedenkt en presenteert op een ludieke manier een vernieuwend idee voor combinatieverkoop in de apotheek. Het idee wordt uitgewerkt in een baliepresentatie. Hoe creatiever hoe beter!