

Частное учреждение
профессиональная образовательная организация
ТЕХНИКУМ «БИЗНЕС И ПРАВО»

**Методическая разработка
открытого урока**

Дисциплина: МДК 01.02. Отпуск лекарственных средств и товаров аптечного ассортимента

Группа: Ф4А

Специальность: 33.02.01 Фармация

Тема урока: «Типы клиентов в аптеке»

Разработал и провел
преподаватель: _____ Лунева А.А.

1. Пояснительная записка

Тип урока: комбинированный (актуализация знаний, изучение нового материала, формирование практических навыков, рефлексия).

Форма проведения: урок-практикум с элементами ролевой игры и групповой работы.

Продолжительность: 90 минут (2 академических часа).

Цели урока:

Вид цели	Содержание
Образовательная	Сформировать у студентов представление о психологических типах клиентов аптеки; научить распознавать типы по поведенческим признакам; выработать алгоритмы профессионального общения с каждым типом.
Развивающая	Развить коммуникативные навыки, умение анализировать ситуацию, быстро принимать решения, работать в команде, применять знания в моделируемых профессиональных ситуациях (ОК 04, ОК 05).
Воспитательная	Сформировать ответственное отношение к профессиональной этике, толерантность, терпение, уважение к личности покупателя независимо от его поведенческих особенностей.

Задачи урока:

- изучить классификацию типов клиентов аптеки (по разным авторам);
- научиться выявлять тип клиента по вербальным и невербальным признакам;
- отработать навыки эффективной коммуникации с каждым типом в ролевых играх;
- проанализировать типичные ошибки фармацевта при обслуживании разных клиентов.

Планируемые результаты:

Знать: не менее 5-6 типов клиентов аптеки, их поведенческие характеристики, эффективные стратегии общения.

Уметь: распознавать тип клиента в реальном или моделируемом диалоге, выстраивать тактику консультирования и продажи, сглаживать конфликтные ситуации.

Владеть: навыками активного слушания, эмпатии, профессиональной речи.

Методы и приёмы: мини-лекция, дискуссия, работа в малых группах, анализ кейсов, ролевая игра, рефлексия.

Оборудование и материалы:

- мультимедийный проектор, экран, презентация;
- раздаточные карточки с описанием типов клиентов;
- бланки для выполнения групповых заданий;
- таблички с названиями типов клиентов;
- памятка для фармацевта «Типы клиентов: как общаться эффективно».

Междисциплинарные связи: психология общения, профессиональная этика, основы мерчандайзинга.

2. Ход урока (90 мин)

Этап	Время	Деятельность преподавателя	Деятельность студентов	Методы
1. Организационный момент	3 мин	Приветствие, проверка готовности, объявление темы и целей урока.	Слушают, настраиваются на работу.	Словесный
2. Актуализация знаний	7 мин	Вопросы: «Какие бывают покупатели в аптеке? Приходилось ли сталкиваться с конфликтными ситуациями? Почему важно понимать тип клиента?»	Отвечают, делятся личным опытом (если есть).	Беседа
3. Изучение нового материала (мини-лекция)	20 мин	Преподаватель представляет классификацию типов клиентов (по И.В. Косовой, по П. Мицичу и др.). Каждый тип – название, поведенческие признаки, потребности, эффективная тактика фармацевта.	Записывают основные характеристики в тетрадь, задают вопросы.	Лекция с элементами проблемного изложения
4. Первичное закрепление (работа в парах)	10 мин	Раздаёт карточки с описанием поведения покупателя. Задание: определить тип клиента и обосновать.	Работают в парах, обсуждают, зачитывают ответы.	Анализ ситуаций
5. Практическая часть – групповая работа	30 мин	Делит группу на 4–5 команд. Каждая команда получает кейс-ситуацию (описание диалога фармацевта и клиента). Задание: 1) определить тип	Работают в группах, записывают ответы, готовят инсценировку правильного диалога.	Кейс-метод, работа в малых группах

		клиента; 2) найти ошибки фармацевта; 3) предложить корректный диалог. Команды готовят выступление (3–5 мин).		
6. Ролевая игра (общая)	10 мин	Выбирается один волонтер из группы. Преподаватель описывает тип клиента (например, «агрессивный жалобщик»). Студент играет роль фармацевта, преподаватель – клиента. После – анализ.	Один студент демонстрирует навыки общения, остальные наблюдают и комментируют.	Ролевая игра, разбор полётов
7. Подведение итогов, рефлексия	7 мин	Преподаватель задаёт вопросы: «Что было самым полезным? Какие типы клиентов самые сложные? Что бы вы изменили в своём поведении?». Объявляет оценки за активность.	Высказывают мнения, задают уточняющие вопросы.	Рефлексия, беседа
8. Домашнее задание	3 мин	Составить памятку «5 правил общения с конфликтным клиентом» (в свободной форме).	Записывают задание.	Инструктаж

3. Содержание мини-лекции «Типы клиентов в аптеке» (основные тезисы)

Классификация (обобщённая):

Тип клиента	Признаки	Чего хочет	Тактика фармацевта
«Эксперт»	Много знает о лекарствах, перебивает, сомневается в	Признания его осведомлённости.	Не спорить, признать его правоту там, где это

	компетенции фармацевта.		возможно, задавать уточняющие вопросы, предложить альтернативу как «дополнение» к его знаниям.
«Нерешительный»	Долго выбирает, просит совета, боится ошибиться.	Чёткой рекомендации, снижения тревожности.	Спокойно, терпеливо объяснить преимущества, предложить 1–2 варианта, помочь принять решение.
«Экономный»	Постоянно спрашивает цену, ищет дешевле, просит скидку.	Выгоды, экономии.	Объяснить соотношение цена/качество, предложить дженерик, подчеркнуть экономию при длительном приёме.
«Торопливый»	Спешит, перебивает, нервничает, просит быстрее.	Скорости обслуживания.	Действовать чётко, без лишних слов, но не в ущерб качеству консультации. Использовать короткие, ясные фразы.
«Агрессивный Жалобщик» /	Громко говорит, обвиняет аптеку, врачей, предъявляет претензии.	Выхода эмоций, внимания, решения проблемы.	Выслушать, не перебивая, принести извинения, предложить конкретное решение (замена, возврат, разъяснение). Не вступать в конфликт.
«Молчаливый»	Отвечает односложно, не задаёт вопросов, закрытая поза.	Минимума общения, быстрой покупки.	Задавать открытые вопросы, наблюдать за реакцией, дать время подумать. Не давить.

Важно: один и тот же человек может вести себя по-разному в зависимости от состояния здоровья, настроения, срочности ситуации.

4. Приложения

Приложение 1. Карточки для работы в парах (определи тип клиента)

Карточка 1.

«Мне не нужен ваш совет, я 20 лет пью этот препарат, и всё было нормально. А эти новые – только деньги выкачивают. Делайте быстрее!»

Ответ: «Агрессивный / Эксперт» (смешанный).

Карточка 2.

«Скажите, а вот эти таблетки точно помогут? А если не помогут? Может, лучше взять другие? А они не дорогие? А когда принимать – до еды или после?»

Ответ: «Нерешительный».

Карточка 3.

«У меня перерыв 10 минут, аптека напротив, я сейчас забегу на секунду. Давайте быстрее, у меня совещание через 5 минут».

Ответ: «Торопливый».

Карточка 4.

«Я смотрел в интернете, этот препарат стоит на 30 рублей дешевле в соседней аптеке. Сделаете скидку или мне туда пойти?»

Ответ: «Экономный».

Приложение 2. Кейсы для групповой работы

Кейс 1.

Клиент (женщина 45 лет) просит «что-нибудь от давления». Фармацевт сразу рекомендует дорогой оригинальный препарат. Клиент возмущается: «Вы что, хотите мне самое дорогое продать? Дайте аналог!»

Задания:

1. Определите тип клиента.
2. Какие ошибки допустил фармацевт?
3. Составьте правильный диалог.

Кейс 2.

Мужчина 60 лет пришёл за антибиотиком, выписанным врачом. На вопрос фармацевта «Как долго вы принимаете антибиотик?» отвечает: «Третий день. Но мне уже лучше, я хочу прекратить, чтобы печень не сажать».

Задания:

1. Определите тип клиента (скрытый – нерешительный/самоуверенный).
2. Как правильно объяснить необходимость завершить курс?
3. Разыграйте диалог.

Приложение 3. Памятка для фармацевта (раздаётся каждому студенту)

ТИПЫ КЛИЕНТОВ: КАК ОБЩАТЬСЯ ЭФФЕКТИВНО

Если клиент...	Делайте так	Избегайте
«Эксперт»	Признайте его знания: «Вы правы, это важный нюанс...», «Дополнительно можно учесть...»	Споров, унижения его компетенции.
«Нерешительный»	Предлагайте 1–2 варианта, объясняйте преимущества, поддерживайте: «Это хороший выбор».	Давления, критики.
«Экономный»	Акцент на соотношении цена/качество, предлагайте дженерики, подсчитайте экономию.	Пренебрежения, отказа обсуждать цену.
«Торопливый»	Действуйте быстро, чётко, без отвлечений. Используйте короткие ответы.	Медлительности, лишних подробностей.
«Агрессивный»	Выслушайте, принесите извинения, предложите конкретное решение. Сохраняйте спокойствие.	Ответной агрессии, игнорирования.
«Молчаливый»	Задавайте открытые вопросы, дайте время подумать, не давите.	Многословия, навязывания.

Общее правило: всегда будьте доброжелательны, соблюдайте профессиональную этику, в сложной ситуации привлекайте заведующего.

5. Список литературы

1. Косова, И.В. Организация и экономика фармации / И.В. Косова. – М.: Академия, 2020. – Глава 7 «Психология обслуживания».
2. Шашкова, Г.В. Психология фармацевтического обслуживания / Г.В. Шашкова. – М.: Медицина, 2018.
3. Приказ Минздрава РФ № 100н от 07.03.2025 «Об утверждении Правил отпуска лекарственных препаратов...» (раздел «Требования к фармацевтическому консультированию»).
4. Электронный ресурс: www.первостольник.рф – раздел «Клиентоориентированность».

6. Рефлексия (примеры вопросов для студентов)

1. Какое открытие вы сделали сегодня на уроке?
2. С каким типом клиента вам было бы сложнее всего работать?

Почему?

3. Какие приёмы общения вы обязательно возьмёте на практику?